

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
REFERENSI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan  
Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar

**OLEH:**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**SATRIANI**

NIM. 404011006

**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN  
MAKASSAR**

2014

## ABSTRAK

**Nama** : Satriani  
**NIM** : 4.4.0.11.06  
**Fakultas/Jurusan** : Adab dan Humaniora/Ilmu perpustakaan  
**Judul skripsi** : Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

---

Skripsi ini berjudul tentang Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan? dan Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi dan wawancara. Di samping itu penelusuran melalui berbagai dokumen atau bahan pustaka yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Pengukuran persepsi pemustaka berdasarkan lima dimensi pelayanan (*servqual dimension*) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dianggap kurang memuaskan. Kurang memuaskan artinya kebutuhan pemustaka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan akan informasi tidak terpenuhi dengan koleksi bahan referensi yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan terbatas atau jumlah koleksinya belum lengkap. Sikap kurang ramah dari petugas serta sikap tidak membantu petugas referensi dalam melayani pemustaka referensi mengakibatkan pelayanan yang di berikan kurang maksimal atau tidak berkualitas.

**Kata kunci** : *kualitas pelayanan, pelayanan referensi*

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Satriani  
NIM : 4.4.0.11.006  
Tempat/Tgl. Lahir : Tangru, 19 Mei 1990  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar  
Alamat : Jln. Manuruki 7 Lrg. 9A  
Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Makassar, 19 November

2014

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Satriani

NIM. 4.4.0.11.006

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing penulisan skripsi Saudari **SATRIANI**, NIM: 4040110056, mahasiswa Program studi Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, **“Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi”** memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses lebih lanjut.

Makassar, 19 November

2014

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN

Pembimbing I

Pembimbing II

Sitti Husebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum

NIP. 19711001999032002

Ahmad Muaffaq N., S.Ag., M.Pd

NIP. 197908101998031004

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “**Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan,**” yang disusun oleh Satriani, NIM: 40400110006, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari senin, tanggal 10 Desember 2014 M, bertepatan dengan 23 Safar 1436 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan (dengan beberapa perbaikan).

Samata - Gowa, 10 Desember 2014 M  
23 Safar 1436 H

### DEWAN PENGUJI :

Ketua : Dr. H. M. Dahlan M., M.Ag. (.....)

Sekretaris : Drs. Abu Haif, M.Hum. (.....)

Munaqisy I : A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd. (.....)

Munaqisy II : M. Tawakkal, S.Sos., M.Si. (.....)

Pembimbing I : Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum. (.....)

Pembimbing II : Ahmad Muaffaaq N, S.Ag., M.Pd (.....)

Diketahui oleh:  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makassar,

**Prof. Dr. Mardan, M. Ag.**  
**NIP. 19091112 1989.03 1.01**

## **KATA PENGANTAR**

### **بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ**

Segala puji bagi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Tiada kata yang mampu mewakili rasa syukur atas segala nikmat yang tercurah selama ini: nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat kesehatan, nikmat kasih sayang, dan masih banyak nikmat lainnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Dengan penyelesaian skripsi ini penulis telah melibatkan berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik, meskipun terdapat hambatan dan kesulitan yang di hadapi dalam penyusunan skripsi ini, namun atas dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga semua dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu dengan hati yang tulus penulis menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan tak terhingga kepada kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Desi dan Ibunda Mince yang telah mengasuh dan membesarkan dengan penuh kasih sayang, serta memberikan bantuan moril dan materil. Beliau telah banyak memberikan do'a, nasehat, dorongan dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa tanpa bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis patut menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

١. Prof. Dr. H. A. Qadir Gassing, HT., M.S. selaku Rektor UIN Alauddin Makassar dan para wakil Rektor UIN Alauddin Makassar.
٢. Prof. Dr. Mardan, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dan para wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.

٣. Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum. dan bapak Ahmad Muaffaq N, S.Ag., M.Pd. selaku ketua Jurusan dan sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.
٤. Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum. selaku pembimbing I dan Ahmad Muaffaq N, S.Ag., M.Pd. selaku pembimbing II yang membimbing dan mengarahkan penulis sampai taraf penyelesaian.
٥. Segenap dosen dan staf Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, terkhusus kepada staf Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu, memberikan arahan, dan motivasi kepada penulis.
٦. Pengelola perpustakaan Fakultas Adab dan humaniora UIN Alauddin Makassar dan Pengelola perpustakaan UIN Alauddin Makassar
٧. Kepala dan segenap staf Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, terutama kepada staf bagian Layanan Referensi yang telah banyak memberikan informasi dan data yang berhubungan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
٨. Saudara-saudaraku, Abdul. Azis Desi S.Pd, Hartati, Muh. Yunus yang telah memberi dorongan dalam penyusunan sampai selesainya skripsi ini.
٩. Teman-teman mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan angkatan ٢٠١٠ yang selama ini bersama-sama menjalankan kuliah, yang selalu bersama baik suka maupun duka dan saling memberikan motivasi.
١٠. Kepada teman-teman KKN khususnya posko Majannang yang memberikan warna dan pengalaman tersendiri bagi penulis, terima kasih atas kerjasamanya.
١١. Semua informan dalam penelitian ini dan semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan baik di dunia maupun di akhirat kelak, karena telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Amin...

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwasannya masih banyak kekurangan-kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat

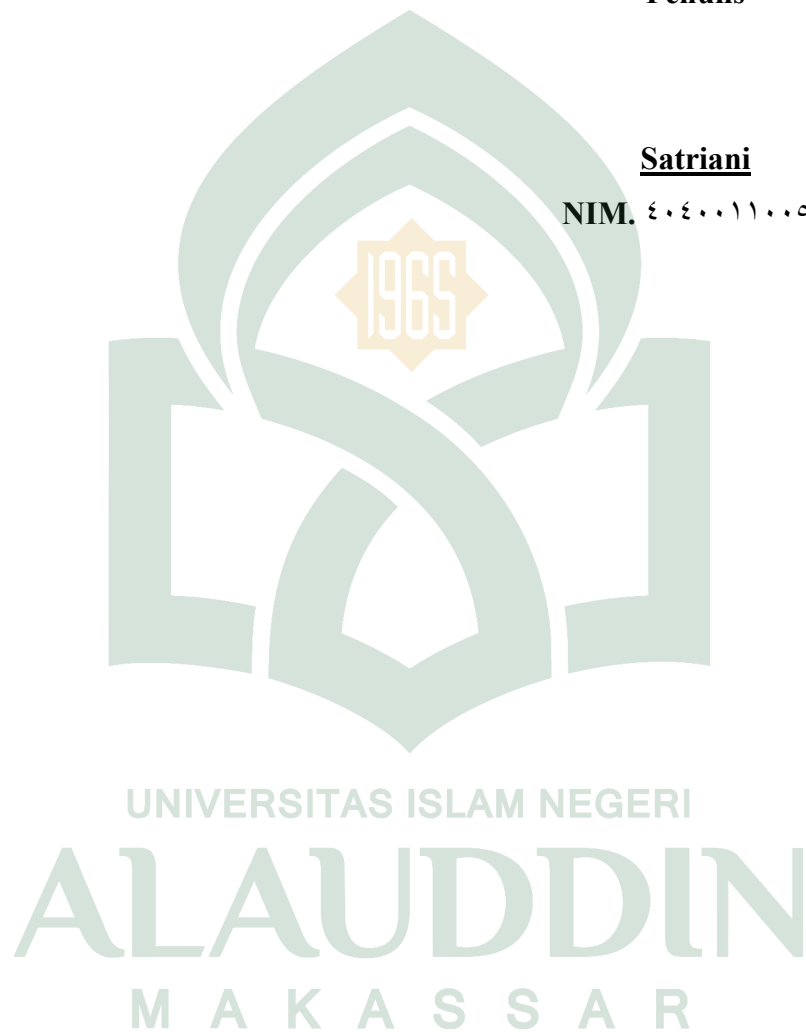
membangun dari semua pihak. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, Amin ya Robbal ‘alamiinn...

**Makassar, 19 November 2014**

**Penulis**

**Satriani**

**NIM. 44011006**





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup.....	7
D. Kajian Pustaka .....	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Persepsi Pemustaka .....	13
B. Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	18
C. Layanan Referensi .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36

C. Sumber data .....	٤٦
D. Teknik Pengumpulan Data .....	٤٧
E. Instrumen penelitian .....	٤٩
F. Pengolahan Data dan Analisis Data .....	٤٩

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran umum Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan .....	٥١
B. Kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan .....	٦٦
C. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan .....	٦٨

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	٨٤
B. Saran .....	٨٥

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>٨٧</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>٩٠</b>
--------------------------------	-----------

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	
-----------------------------------	--

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b>	<b>Data pemustaka yang dijadikan informan dalam penelitian di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 2</b>	<b>Sumber Daya Manusia (SDM) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bagian Referensi.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 3</b>	<b>Jumlah koleksi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4</b>	<b>Sarana dan prasarana Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....</b>	<b>64</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga ilmiah yakni lembaga yang bidang dan tugas pokoknya berkaitan dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian, dan pengembangan, dengan ruang lingkupnya mengelola informasi, melestarikan informasi dan menyebarkan informasi yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi. Keberadaan, peran, tugas dan fungsi serta pemanfaatan perpustakaan sebagai pusat informasi dan lembaga pendidikan merupakan salah satu ciri masyarakat informasi. Dengan demikian, secara langsung maupun tidak, perpustakaan merupakan salah satu barometer atas kemajuan kehidupan masyarakat. (Sutarno, 2005:2).

Salah satu kegiatan utama di perpustakaan adalah memberikan pelayanan sehingga informasi yang ada di perpustakaan dapat sampai ke tangan pemustaka. Sesuai dengan pendapat Martoatmojo (1998:5) yakni tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan. Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan. Kepuasan pemustaka merupakan respon setelah pemustaka membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Baik buruknya sebuah kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka.

Dalam memberikan pelayanan di perpustakaan, suatu perpustakaan berdasar pada Standar Nasional Perpustakaan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab V Mengenai Layanan Perpustakaan menyebutkan bahwa:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Sebelum penulis membahas lebih jauh tentang layanan perpustakaan, dalam firmanNya, Allah Swt memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik. Adapun firman Allah Swt yang berkaitan dengan layanan yaitu dalam QS Ali Imran/3: 109 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى  
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan:

“maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”. (Departemen agama RI, ٢٠٠٩)

Ayat di atas telah memberikan gambaran sebagai pedoman kepada pustakawan agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Karena ketika pustakawan bersikap keras kepada pemustaka maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap pemustaka merupakan suatu anjuran wajib bagi pustakawan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan.

Mengingat perkembangan jumlah dan jenis informasi, tuntutan masyarakat dan teknologi informasi yang demikian pesat melaju, maka masyarakat semakin sadar informasi, mempunyai tuntutan yang semakin tinggi atas mutu layanan suatu perpustakaan.

Pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal ini terjadi karena pelayanan mempertemukan langsung pustakawan dan

pemustaka, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika kegiatan pelayanan berlangsung.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang dirasakan melebihi harapan dari penggunaanya. Sesuai dengan pendapat Parasuraman, et al (1980:40), yaitu kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan beberapa hal antara lain:

1. Cepat, artinya untuk memperoleh pelayanan, pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama
2. Tepat waktu, artinya pengguna dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan atau dibutuhkan. (Soetminah, 1992:17)

Salah satu bentuk pelayanan perpustakaan adalah pelayanan referensi. Pelayanan referensi dapat diartikan sebagai pelayanan pemakai yang berkaitan dengan sumber referensi, antara lain menjawab pertanyaan yang diajukan, penelusuran informasi di perpustakaan maupun di luar perpustakaan (Lasa Hs, 1998:100). Melihat pentingnya pelayanan referensi, maka sudah selayaknya sebuah perpustakaan harus mampu mengfungsikan koleksi referensi yang ada agar dapat dimanfaatkan pemakai sehingga kualitas pelayanan referensi itu menjadi lebih baik. Pelayanan referensi dituntut untuk meningkatkan kualitas

pelayanan, hal ini karena sering sekali kita mendengar keluhan dari pemustaka akan layanan perpustakaan yang buruk karena fasilitas perpustakaan yang kurang mendukung atau karena faktor pustakawan yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan dan cenderung mengabaikan unsur-unsur pelayanan yang baik. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustakannya. Lengkapnya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan dan banyaknya tenaga pustakawan tidak berarti apa-apa bila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan berkualitas. Agar kualitas layanan dapat dicapai, Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Tjiptono (1996:14) mengemukakan pengukuran kualitas pelayanan dapat dibagi ke dalam lima dimensi yang dikenal dengan SERVQUAL yaitu bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

Ada sebuah paradigma baru menyimpulkan bahwa, salah satu kriteria penilaian layanan perpustakaan yang bagus adalah dilihat dari kualitas koleksinya. Koleksi yang dimaksud tentu saja mencakup berbagai format bahan pustaka sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan alternatif para pemakai perpustakaan terhadap media rekam informasi. Setiap kegiatan lain perpustakaan akan bergantung pada pemilihan koleksi perpustakaan yang bersangkutan. (Kohar, 2003:46)

Menurut Daryanto (1980:161) dikatakan bahwa kelengkapan koleksi referensi akan banyak mewarnai keberhasilan dalam melakukan tugas pelayanan referensi. Karena disebutkan bahwa tujuan akhir dari didirikannya perpustakaan



adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemakai. Perpustakaan memang didirikan untuk melayani permintaan pemakai, oleh sebab itu kebutuhan pemakai perpustakaan selalu diperhatikan. Tidak ada artinya jika koleksi yang telah dikumpulkan dan disajikan kepada pemakai ternyata tidak dimanfaatkan secara maksimal. (Darmono, 2001:132).

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan merupakan perpustakaan yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustaka untuk masyarakat secara umum. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan diselenggarakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa memandang latar belakang pendidikan, agama, adat istiadat, umur, status sosial, agama, suku bangsa dan sebagainya, maka koleksinya pun terdiri dari beraneka ragam bidang dan pokok masalah sesuai dengan kebutuhan informasi dari pemustakannya.

Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan bagaimana kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian tentang persepsi telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, seperti peneliti yang dilakukan oleh Fajrin Syam Pabbi dengan judul Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar tahun 2010, serta para peneliti ilmu perpustakaan di Indonesia.

Namun dari hasil sebelumnya penulis berkeyakinan belum ada penelitian yang secara obyektif dan subyektif meneliti tentang Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahas dan meneliti lebih jauh tentang **“Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”**.

### ***B. Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Sulawesi Selatan?
- b. Bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Sulawesi Selatan?

### ***C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian***

#### **1. Definisi operasional**

Sebelum melanjutkan pembahasan ini terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian judul agar dapat dimengerti dan tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami pembahasan dalam skripsi ini.

- a. Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:863) adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Sedangkan menurut Suwarno (2009:52) persepsi adalah sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Dari penjelasan di atas, maka definisi persepsi adalah suatu pendapat atau tanggapan yang di berikan seseorang melalui pancainderanya.
- b. Pemustaka menurut Suwarno (2009:80) adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Sedangkan pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah “pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.
- c. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:603) adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Jadi berkualitas berarti mempunyai kualitas, bermutu. Sedangkan menurut Tjiptono (1996:56) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan

bahwa kualitas adalah suatu produk atau kegiatan yang memenuhi harapan.

- d. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (٢٠٠٥:٦٤٦) adalah perihal atau cara melayani. Sedangkan menurut Moenir (١٩٩٥:١٦) layanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah rangkaian kegiatan yang terjadi dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan yang berbentuk jasa.
- e. Referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (٢٠٠٥:٩٣٩) yaitu sumber acuan (rujukan, petunjuk). Buku perpustakaan yang tidak boleh dibawa keluar, harus dibaca di tempat yang telah disediakan. Sedangkan menurut Lasa (١٩٩٥:٣٣) referensi sering pula diartikan dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa referensi adalah dokumen atau koleksi di perpustakaan yang dapat dijadikan rujukan atau acuan mengenai hal-hal umum.
- f. Perpustakaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (٢٠٠٥:٩١٢) adalah tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku. Sementara menurut Sutarno (٢٠٠٦:١١) perpustakaan adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung /

bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang diatur dan disusun sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa maksud dari persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan adalah suatu tanggapan atau pendapat langsung yang diberikan oleh pemustaka atau pengguna perpustakaan terhadap baik buruknya fasilitas yang disediakan perpustakaan maupun cara pelayanan di perpustakaan bagian referensi.

## 2. Ruang lingkup penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam penelitian ini penulis membatasi wilayah berkunjung di Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, sehingga dapat lebih memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

### D. Kajian pustaka

Dalam membahas judul “Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Sulawesi Selatan ” ada beberapa buku atau karya tulis yang penulis anggap relevan dengan objek penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. *Pengelolaan Perpustakaan (Jilid Dua)* yang ditulis oleh **Noerhayati S** menjelaskan mengenai reference yang memiliki beberapa koleksi yaitu encyclopaedia (ensiklopedi), dictionary (Kamus), bibliography (bibliografi),

indeks, atlas dan gasetter, yearbook (buku tahunan) dan tuntunan, dan biography

٢. *Reference Work dan Bibliography Dengan Sistem Modular* yang ditulis oleh **Soejono Trimo** menjelaskan mengenai beberapa motivasi orang mau berkunjung ke perpustakaan.
٣. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan* yang ditulis oleh **Lasa Hs** menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan yang ada di perpustakaan
٤. *Pelayanan Perpustakaan* yang ditulis oleh **P. Sumardji** menjelaskan tentang uraian tata kerja melayani pemustaka.
٥. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QDF, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* yang ditulis oleh **Tony Wijaya** menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam mengukur kualitas.

#### ***E. Tujuan dan Manfaat Penelitian***

##### **١. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- b. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

##### **٢. Manfaat Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu sebagai berikut:

#### ١. Bagi Instansi

Pengelola perpustakaan atau pustakawan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi atau koleksi yang diinginkan pemustaka, sehingga nantinya dapat memajukan perpustakaan tersebut ke arah yang lebih baik.

#### ٢. Bagi Pendidikan

Mengetahui seberapa penting manfaat perpustakaan dalam mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Tujuannya adalah supaya muncul generasi penerus bangsa yang berkompeten.

#### ٣. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pengembangan penelitian di bidang ilmu perpustakaan dan memberikan pencerahan apabila penulis ingin mengadakan penelitian lanjutan dalam kajian tentang kualitas pelayanan referensi.

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### **A. Persepsi Pemustaka**

##### **1. Pengertian persepsi**

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin *perception* yang berarti menerima atau mengambil. Dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi dapat diartikan sebagai (a) tanggapan (penerimaan), langsung dari suatu serapan, (b) proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera (Poerwadarminta, 2003:746).

Penerimaan stimulus (rangsangan) melalui indera sensor, yaitu melalui penglihatan, meraba, merasa, dan penciuman. Stimulus dapat berupa gambar, warna, bunyi, tulisan dan tanda. Informasi yang datang dari alat indera yang perlu terlebih dahulu diorganisasikan dan diinterpretasikan sebelum dapat dimengerti, proses inilah yang dinamakan persepsi (*perception*).

Menurut Mulyana dalam Jasmine (2008:8), mengemukakan bahwa persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita mengorganisasikan dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita. Sedangkan Rahmat (1991:51) dalam buku Psikologi Komunikasi mendefinisikan persepsi sebagai suatu pengalaman objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi. Selanjutnya, Thoha (2004:142) menyatakan bahwa:



“persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu pendapat atau tanggapan yang diberikan seseorang melalui pancainderanya.

Persepsi seseorang tidak dibuat secara langsung oleh stimulus inderawi, akan tetapi didasarkan pada makna yang diberikan terhadap tindakan orang lain. Proses terjadinya persepsi melalui suatu stimulus atau rangsangan melalui alat indera (sensori) yaitu penglihatan, pendengaran, perabaan, sentuhan, dan rasa. Stimulus dalam hal ini merupakan tanggapan dalam pelayanan pemustaka perpustakaan, peminjaman koleksi, dan berbagai jenis layanan lainnya yang dimanfaatkan oleh pemustaka.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi terjadi jika ada rangsangan dari luar tentang suatu objek atau peristiwa, sehingga seseorang membuat penafsiran atau mempunyai kesan dan pendapat terhadap hal-hal yang berkaitan dengan objek tertentu.

#### **2. Faktor yang mempengaruhi persepsi**

Terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh 3 faktor sebagaimana yang dikemukakan oleh Mulyadi dalam Jasmin (2008: 9) antara lain :

- a. Membentuk persepsi itu sendiri
- b. Stimulus yang berupa objek maupun peristiwa tertentu.
- c. Situasi dimana pembentukan persepsi itu sendiri.

Secara umum dapat dikatakan bahwa terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu : diri sendiri, faktor sasaran, dan faktor situasi.

Dalam mempersepsi sesuatu ditentukan oleh faktor personal dan situasional, atau disebut juga sebagai faktor fungsional dan faktor struktural. Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, kesiapan mental suasana emosional, latar belakang budaya dan hal-hal lain.

Sedangkan faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimulin dari karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulin itu. Secara khusus hal-hal yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut :

1) Pengalaman

Pengalaman merupakan segala sesuatu yang dialami sekarang diperoleh dari hasil interaksi dengan lingkungan, pengalaman tersebut turut mempengaruhi persepsi seseorang terhadap objek yang diamati.

2) Sosialisasi

Proses sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar yang bersifat khusus.

3) Wawasan

Persepsi turut pula dipengaruhi wawasan pemikiran tentang objek yang diamati serta manfaat objek tersebut dimasa akan datang.

#### ε) Pengetahuan

Faktor pengetahuan tentang objek diamati sangat diperlukan dalam memberikan arti tentang objek yang diteliti.

### ϣ. Pengertian Pemustaka

Pemustaka menurut Suwarno (2009:80) adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Sedangkan pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah “pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.

### ξ. Hak dan kewajiban pemustaka

Dalam memperoleh layanan perpustakaan, pemustaka mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini perlu diperjelas agar suasana perpustakaan tetap kondusif untuk mencari informasi maupun pengetahuan. Perpustakaan adalah tempat berinteraksi antar pemustaka maupun antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan. Mereka adalah manusia yang sering berkomunikasi dan saling menghargai.

Hak dan kewajiban ini biasanya dituangkan dalam tata tertib sebuah perpustakaan. Secara umum hak dan kewajiban pemustaka adalah:

- a) Memperoleh informasi yang berkualitas,
- b) Memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar, ramah dan nyaman,
- c) Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai kebutuhannya,
- d) Memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti WIFI, Internet, ruang diskusi, ruang baca, dan fasilitas lainnya yang disediakan oleh perpustakaan,
- e) Memesan koleksi seperti buku, jurnal, atau majalah untuk dibeli perpustakaan sebagai koleksi baru maupun sebagai koleksi tambahan,
- f) Berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Setelah pemustaka mengetahui hak mereka maka perlu juga mengetahui kewajibannya. Kewajiban tersebut antara lain:

- a) Mengembalikan koleksi yang dipinjam tepat waktu
- b) Memelihara koleksi yang dipinjam agar tidak rusak
- c) Meletakkan koleksi yang dibaca di meja karena tenaga perpustakaan yang berkewajiban mengembalikannya ke rak buku,
- d) Menggunakan kartu anggota perpustakaan sendiri saat meminjam koleksi,
- e) Menghormati dan menghargai pemustaka lain yang sedang melakukan aktivitas di perpustakaan,

- f) Menjaga fasilitas yang tersedia di perpustakaan, misalnya meja belajar, kursi, komputer, toilet, AC, dan lainnya agar terhindar dari kerusakan karena pemanfaatan yang belum wajar,
- g) Menjaga suasana perpustakaan agar tetap tenang dan nyaman untuk belajar,
- h) Mematuhi tata tertib perpustakaan.

Hal ini didukung oleh Undang-Undang tentang perpustakaan yang menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya, mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan, dan menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.

## ***B. Kualitas Layanan Perpustakaan***

### **1. Pengertian kualitas layanan**

Mutu atau sering juga disebut kualitas merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Kesulitan yang kemudian muncul adalah menentukan standar penilaian itu sendiri. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan jalan mencari persamaan beberapa elemen mutu.

Tjiptono (1996:40) menjelaskan mengenai persamaan mutu tersebut sebagai berikut :

1. Meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Merupakan kondisi yang selalu berubah (sesuatu yang bermutu saat ini dapat tidak bermutu di masa yang akan datang).

Kualitas juga didefinisikan oleh Juram dalam Mathar (1990:46) sebagai layanan yang memiliki keistimewaan yang memenuhi harapan pemakai. Mutu merupakan kinerja kepemimpinan dalam memenuhi kebutuhan pemakai dengan melakukan sesuatu yang benar sejak awal layanan dibutuhkan. Menurut Wickof dalam Tjiptono (2002:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan Goetsch dan Davis dalam Wijaya (2011:102) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu, Lewis dan Booms yang dikutip oleh Wijaya (2011:102), kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas diperlukan dalam penyediaan produk atau jasa kepada pelanggan. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga menyebabkan konsumen merasa puas. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan

kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggannya.

Mengenai pengertian kualitas di atas maka dikemukakan <sup>o</sup> persepsi mengapa kualitas bisa diartikan beraneka ragam menurut David dalam Tjiptono (1996:52) :

1. *Transcendental Approach* (pendekatan berbasis Transendental)

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, namun sulit untuk didefinisikan dan dioperasikan. Persepsi ini bisa diterapkan dalam seni musik, seni tari, dan seni rupa. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dalam pendekatan ini orang mungkin bisa merasakan sesuatu tentang kualitas, namun orang tersebut sulit untuk menjelaskan dalam kata-kata.

2. *Product Based Approach* (pendekatan berbasis produk)

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atribut yang dimiliki produk. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dalam pendekatan ini artinya pemustaka merasa puas setelah menerima pelayanan yang diberikan pustakawan yang ternyata kualitas pelayanannya baik.

٣. *User Based Approach* (pendekatan berbasis pengguna)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa kualitas dalam pendekatan ini artinya kualitas dilihat dari sisi pendapat pemustaka. Bagaimanapun keadaan pelayanan yang diberikan pustakawan, bila pelayanannya tersebut dapat memuaskan pemustakanya maka pelayanannya tersebut dikatakan sebagai berkualitas.

٤. *Manufacturing Base Approach* (pendekatan berbasis manufaktur)

Dalam pendekatan ini yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya. Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas dalam pendekatan ini artinya pendekatan ini melihat kualitas dari sisi pustakawan. Pustakawan memiliki kriteria atau spesifikasi sendiri tentang layanan yang diberikan. Bila layanan yang diberikan telah sesuai dengan kriteria atau spesifikasi yang ditetapkan oleh perpustakaan, maka layanan tersebut dikatakan sebagai berkualitas.



◦. *Value Based Approach* (pendekatan berbasis nilai)

Pendekatan ini memandang dari segi nilai. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dalam pendekatan ini artinya pelayanan yang berkualitas belum tentu bernilai. Kualitas ditentukan oleh pemustaka. Pemustaka menginginkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pada tingkat tertentu yang menunjukkan nilai pelayanan tersebut.

Persepsi tentang kualitas yang diuraikan di atas, boleh saja berbeda untuk setiap orang, namun organisasi pemberi layanan harus mampu mewujudkan sebanyak mungkin, karena masyarakat saat ini menginginkan jasa yang dihasilkan jauh lebih berkualitas dan ini menentukan komitmen yang kuat terhadap kualitas. (Tjiptono, 1996:189).

Menurut Gasperz dalam Mathar (2012:107) memberikan pengertian modern dari konsep mutu. Konsep tersebut disebut dengan sistem kualitas (mutu) modern. Sistem mutu modern tersebut pada dasarnya bercirikan ◦ karakteristik dasar sebagai berikut :

1. Berorientasi kepada pelanggan
2. Partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak
3. Pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
4. Berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan.

Menurut Rahayuningsih (2007: 86-87) memaparkan karakteristik layanan pemustaka yang berkualitas dapat dilihat dari segi:

#### 1. Koleksi

- a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
- b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

#### 2. Fasilitas

- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan, dan lain-lain.

#### 3. Sumber daya manusia

- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
- b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d. Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *SMART*, yaitu Siap mengutamakan pelayanan, Menyenangkan dan menarik, Antusias/bangga pada profesi, Ramah dan menghargai pengguna jasa, Tabah ditengah kesulitan
- e. Knowleg, menguasai dan memahami isi koleksi referensi.
- f. Skill dalam melakukan penelusuran setiap koleksi referensi.

Selanjutnya Gasperz dalam Mathar (2012:109) juga mengemukakan mengenai sistem kualitas (mutu) modern yang pada dasarnya terdiri dari :

1. Kualitas (mutu) desain
2. Kualitas (mutu) konformans
3. Kualitas (mutu) pemasaran dan pelayanan purna jual.

Berdasarkan pemaparan di atas, jadi inti dari kualitas layanan itu adalah bagaimana pustakawan memberikan layanan terbaik dan maksimal kepada pemustaka sehingga akhirnya akan menimbulkan persepsi dari pemustaka tersebut.

## 2. Dimensi Servqual

Metode *Servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode *Servqual* terdapat sepuluh faktor utama atau dimensi *Servqual* yang menentukan kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Tony Wijaya (2011:100), yaitu:

- a. *Tangible* (hal-hal nyata secara fisik). Misalnya, lantai, seragam staf, tata letak barang, interior
- b. *Reliability* (konsistensi, keterandalan). Misalnya, janji yang ditepati, mutu produk, kebersihan produk, jam buka, bekerja tidak sambil ngobrol.
- c. *Responsiveness* (tanggap, tanggung jawab). Misalnya, respon staf yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.

- d. *Competence* (cakap, ahli, terampil). Misalnya, staf terampil dalam bekerja.
- e. *Credibility* (dipercaya). Misalnya, kejujuran, dapat dipercaya.
- f. *Courtesy* (rasa hormat). Misalnya, kesopanan staf
- g. *Security* (keamanan). Misalnya konsumen merasa bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, tidak bahaya, merasa aman secara fisik dan finansial.
- h. *Access* (mudah dicapai, dihubungi). Misalnya, staf mudah ditelepon, manajer mudah ditemui, konsumen tidak lama menunggu.
- i. *Communication* (komunikasi). Misalnya, bahasa yang dapat dimengerti, informasi yang tepat tentang layanan.
- j. *Understanding the customer* (mengerti pelanggan). Misalnya, staf memahami kebutuhan pelanggan, hal-hal yang berkaitan dengan perhatian pribadi konsumen.

Dimensi layanan di atas kemudian diringkas menjadi lima dimensi Servqual oleh Parasuraman dalam (Tjiptono, 1997) yang dikutip oleh Wijaya (2011: 100). Lima dimensi tersebut meliputi:

- a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengukur kemampuan dan keandalan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Keandalan adalah menjamin kesanggupan, kekuatan, atau kemampuannya. Kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa keandalan merupakan wujud dari kemampuan atau kesanggupan seseorang atau sekelompok orang yang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan berdasar pada aturan / kebijakan secara cepat, akurat, dan terpercaya. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa keandalan dalam hal ini artinya bahwa pustakawan harus mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu layanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan atau kesanggupan para staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang dimaksud di sini adalah kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pustakawan dalam melayani pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka.

c. Jaminan (*Assurance*)

Untuk mengukur kemampuan, keramahan, dan kesopanan karyawan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jaminan adalah

kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud empati adalah perhatian khusus terhadap segala kebutuhan pemustaka dan adanya komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka serta pustakawan mengerti keinginan dari para pemustaka.

e. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Untuk menilai penampilan fasilitas fisik perkantoran, peralatan, karyawan, serta sarana komunikasi lainnya. Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud bukti langsung adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruang, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan kelengkapan peralatan serta penampilan karyawan.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi:

- a. Faktor kesadaran
- b. Faktor organisasi, yang meliputi: sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai

- c. Faktor aturan
- d. Pendapatan pegawai
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan
- f. Faktor sarana pelayanan

### ***C. Layanan Referensi***

#### **1. Pengertian layanan referensi**

Layanan merupakan kata dasar dari layan yang berarti membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang, sedangkan layanan adalah cara melayani. Memiliki arti yang sama dengan pelayanan (KBBI, 2003:646)

Menurut Fred Luthans yang dikutip oleh Moenir (1990:16) mengemukakan bahwa layanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Sedangkan Soejono Trimo (1980:4) menyatakan bahwa layanan merupakan suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa, dengan beberapa ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari beberapa pengertian yang diberikan oleh para ahli maka dapat disimpulkan layanan adalah sebuah rangkaian kegiatan yang terjadi dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan yang berbentuk jasa.

Adapun pengertian referensi dalam KBBI yaitu sumber acuan, rujukan, dan petunjuk. Sedangkan menurut Lasa Hs (1990:33) menyimpulkan bahwa referensi sering pula diartikan dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Mungkin informasi itu meliputi kata, pokok masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran, dan lain sebagainya. Sementara itu, menurut Abdul Rahman Saleh (2009:14) menyatakan bahwa dua definisi untuk buku rujukan yaitu (1) sebuah buku yang disusun dan diolah sedemikian rupa untuk digunakan sebagai sumber informasi tertentu dan tidak untuk dibaca secara keseluruhan. (2) yang dimaksud dengan buku-buku rujukan yaitu buku-buku seperti kamus, ensiklopedi, buku pegangan dan buku-buku memuat subjek spesifik atau umum, yang biasa disusun dirak-rak yang tersedia dalam suatu ruangan khusus untuk koleksi rujukan.

Dari pengertian di atas yang dikemukakan oleh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa referensi adalah sumber petunjuk atau koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan yang tidak dapat dipinjamkan.

Pengertian layanan referensi disini tidak hanya bertujuan dikenal masyarakat secara luas, akan tetapi yang penting adalah masyarakat mau memanfaatkannya secara maksimal. Hal ini didasari oleh pemikiran bahwa sasaran utama dari sebuah jasa perpustakaan adalah memberikan jasa yang semaksimal mungkin bagi masyarakat pemustaka. Ketika pemustaka datang membutuhkan informasi, mutu suatu perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dapat dilihat dalam kemampuannya memberikan



buku yang tepat kepada pemustaka pada saat buku tersebut dikehendaki secara tepat dan benar (William S.Dix) dalam Soetminah (1992:129).

Terdapat banyak definisi layanan referensi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya Soejono Trimono (1997:4) mengemukakan bahwa layanan referensi merupakan salah satu jasa yang disediakan bagi pemustaka untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan untuk memanfaatkan seperangkat sumber referensi seperti kamus, ensiklopedi, direktori, statistik, bibliografi, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Sumardji (1992:11) pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi adalah layanan yang disediakan untuk membantu pemustaka mendapatkan sumber-sumber informasi yang diperlukan/dibutuhkan.

Dalam layanan perpustakaan terdapat beberapa pola, dalam bukunya Mathar (2002:161) membagi model layanan menjadi 3 (tiga), yang pertama yaitu layanan terbuka yang merupakan model layanan yang memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk melakukan penelusuran secara langsung ke rak-rak koleksi perpustakaan. Kemandirian pemustaka yang telah cukup paham dengan penelusuran informasi di perpustakaan menjadi pertimbangan, baik melalui pendidikan pemustaka maupun yang terlatih secara otodidak dengan seringnya si pemustaka mengunjungi sebuah perpustakaan.

Model yang kedua adalah layanan terbatas, yaitu layanan yang diberikan secara terbatas. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan, antara lain untuk menjaga kelestarian koleksi sebab perpustakaan yang menerapkan layanan terbatas adalah perpustakaan-perpustakaan khusus dengan koleksi-koleksi khusus pula, misalnya perpustakaan departemen, instansi, penelitian, militer dan beberapa perpustakaan dengan koleksi-koleksi lainnya.

Model layanan yang ketiga adalah layanan kompilasi. Layanan ini merupakan gabungan antara layanan terbuka dengan layanan terbatas. Layanan ini diberikan dengan pertimbangan heterogenitas pemustaka.

Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Sulawesi selatan itu sendiri menerapkan layanan perpustakaan terbuka yaitu memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk menelusuri secara langsung ke rak-rak koleksi perpustakaan.

## **2. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi**

### **a. Tujuan layanan referensi**

Layanan referensi di perpustakaan memiliki tujuan untuk memenuhi misi terbesar perpustakaan dengan cara membantu individu pemustaka. Walaupun banyak terjadi perubahan yang berpengaruh terhadap layanan referensi baik itu perkembangan masyarakat informasi maupun terjadinya perubahan paradigma dalam memahami arti penting perpustakaan, tetapi tujuan esensi dari layanan referensi tetap sama. Menurut Lasa ( 1990:34), pelayanan referensi memiliki tujuan-tujuan, yaitu:

- ١) Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan dengan harapan mampu mandiri dalam menggunakan sumber tersebut.
- ٢) Memiliki sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
- ٣) Memberi pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan dalam suatu topik dan subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh sumber dengan gaya yang berbeda-beda.
- ٤) Mendaya gunakan sumber rujukan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- ٥) Tercapainya efisiensi tenaga dan waktu.

Menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan bahwa tujuan pelayanan adalah memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat serta memungkinkan pemakai menelusuri informasi dengan pilihan yang lebih luas dan menggunakan koleksi referensi dengan tepat guna. (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, ١٩٨٢:٣٧).

#### b. Fungsi layanan referensi

Agar pelayanan dapat berjalan dengan baik pustakawan perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi layanan referensi. Adapun fungsi layanan referensi yang dikemukakan oleh Sumardji (١٩٩٢:١٢) adalah:

- ١) Informasi yaitu memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan.

- ٢) Bimbingan yaitu memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk mencari bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing serta cara menggunakannya untuk mencari informasi yang dikehendaki
- ٣) Pemilihan yaitu memberikan petunjuk tentang cara memilih bahan pustaka dalam kelompok referensi yang bermutu dan berbobot ilmiah agar dapat diperoleh sumber yang berdaya guna maksimal.
- ٤) Pengawasan adalah suatu fungsi bagaimana perpustakaan referensi mengorganisasikan fasilitas perpustakaan, bagaimana mengarahkan personil staf perpustakaan dan bagaimana perpustakaan melaksanakan studi terhadap pengguna atau pemakai.
- ٥) Pengajaran dan bibliografii adalah suatu fungsi pemberi bantuan dalam penggunaan perpustakaan secara tepat dengan sumber bibliografis. (Sumardji, ١٩٩٢:١٢)

Berhasil atau tidaknya perpustakaan dalam memberikan pelayanan semua itu tergantung dari pengelola perpustakaan dan dana yang tersedia serta kerja sama yang tercipta dengan para anggota perpustakaan. Peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan menjadi sebuah konsep baru untuk menjadi sebuah alasan mengunjungi perpustakaan selain membaca.

## **٢. Macam-macam Layanan Referensi**

Dalam buku yang sama Sumardji (١٩٩٢:١٨) menuliskan macam-macam pelayanan referensi dibedakan berdasarkan jenis pekerjaan, yaitu:

a. Pelayanan referensi pokok

Pelayanan ini terdiri dari:

- 1) Memberikan informasi secara umum yang mencakup perpustakaan, koleksi, dan beberapa hal yang mudah dan cepat untuk di penuhi.
- 2) Memberikan informasi secara khusus yang untuk memenuhinya dibutuhkan referensi bahan pustaka yang ada atau konsultasi dengan petugas perpustakaan lainnya.
- 3) Memberikan bantuan untuk menelusuri bahan pustaka dengan menggunakan catalog, bibliografi, dan alat penelusuran lainnya.
- 4) Memberikan bimbingan untuk menggunakan koleksi referensi.
- 5) Memberikan bantuan pengarahan dalam rangka menemukan pokok bahasan tertentu dalam buku-buku yang sesuai dengan minat dan bidang studi peminat.

b. Pelayanan referensi penunjang

Pelayanan ini terdiri atas:

- 1) Mengadakan kerjasama dengan perpustakaan lainya atau jasa informasi dalam bidang penggunaan informasi.
- 2) Menyelenggarakan pendidikan tentang penggunaan alat-alat penemuan kembali seperti katalog dan bibliografi serta penggunaan koleksi referensi.
- 3) Menyelenggarakan pameran lokasi perpustakaan serta memperkenalkan bahan pustaka yang baru diterima.

- ξ) Mengorganisasi bahan-bahan kliping lainnya.
- ο) Mengorganisasi koleksi referensi dengan baik sehingga mudah digunakan.
- ϒ) Mencatat dan mengumpulkan data (statistik) kegiatan pelayanan referensi. (Sumardji, 1992: 18).

#### ξ. Persiapan layanan referensi

Sebelum melaksanakan pelayanan referensi, perpustakaan perlu mempersiapkan :

##### a. Ruang referensi

Ruang referensi perlu dilengkapi dengan buku-buku referensi yang telah diseleksi dan diolah sehingga siap disajikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Buku-buku sebaiknya diatur dan ditata secara sistematis sehingga mudah dicari dan ditemukan pada waktu dibutuhkan.

##### b. Alat telusur

Untuk menelusur atau mencari jejak informasi diperlukan alat telusur. Katalog merupakan alat untuk menelusur lokasi buku di perpustakaan. Penelusuran lokasi sebuah buku di perpustakaan dilakukan dengan menggunakan katalog perpustakaan. Karena sebuah buku dikenal dari nama pengarangnya, judulnya, atau subjek/isinya, maka ada 3 macam katalog :

1) Katalog pengarang.

2) Katalog judul

3) Katalog subjek.

c. Petugas referensi

Petugas layanan referensi harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

1) Menguasai koleksi referensi

Petugas referensi harus menguasai koleksi referensi, terutama koleksi perpustakaan sendiri, dan cara menggunakan sumber referensi tersebut untuk menjawab pertanyaan. Contoh: petugas referensi harus mengetahui jenis ensiklopedi yang dimiliki dan cara penggunaannya untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh penanya.

2) Cakap

Petugas referensi harus dapat menganalisis pertanyaan karena kadang-kadang penanya kurang jelas dalam mengajukan pertanyaan. Apabila pertanyaan sudah jelas, akan lebih mudah untuk menemukan sumber jawabannya.

3) Bersedia membantu orang lain

Pengunjung perpustakaan sering rewel, maka petugas referensi harus sabar dan berusaha mau menolong mereka dengan senang hati.

4) Menguasai teknik-teknik bimbingan

Petugas referensi yang menguasai teknik bimbingan pembaca akan lebih mudah menghadapi segala macam sifat dan sikap penanya.

◦) Ramah dan tekun

Sikap ramah dan tekun dari petugas memberikan nilai tambah bagi pelayanan perpustakaan.

◦. **Definisi koleksi referensi dan jenis koleksi referensi**

a. Definisi koleksi referensi

Pengertian koleksi referensi adalah kumpulan atau kelompok koleksi pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka yang berisi karya-karya yang bersifat memberitahu atau menunjukkan (informatif atau referensial) mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara sistematis (biasanya secara alfabetis) untuk digunakan sebagai alat petunjuk atau konsultasi. (Sumardji, 1996: 28)

b. Jenis koleksi referensi

Pada umumnya setiap bahan pustaka koleksi referensi dapat dibedakan menurut sifat maupun macam dan isi informasi seperti berikut ini:

a) Menurut sifat informasi, koleksi referensi terdiri dari :

- 1) Koleksi referensi umum, yaitu koleksi referensi yang berisi menyajikan informasi yang bersifat umum, ruang lingkupnya tidak terbatas hanya mengenai subyek-sunyek informasi tertentu atau batas lain yang dapat memberikan kekhususan atau spesifikasi informasi.



¶) Koleksi referensi khusus, yaitu koleksi referensi yang berisi karya informasi khusus mengenai subyek informasi atau pokok bahasa bidang pengetahuan tertentu.

b) Menurut macam dan isi informasi, koleksi referensi terdiri dari :

¶) Almanak

Almanak adalah penanggalan atau kalender dalam setahun. Dalam perkembangan almanak menjadi suatu buku acuan yang berisi informasi mengenai daftar hari, minggu, bulan, peristiwa hari-hari penting dalam setahun.

¶) Buku pegangan

Dalam bahasa asing buku pegangan buku pegangan disebut juga “handbook” buku ini merupakan buku acuan yang berisi mengenai ikhtisar pokok atau subjek tertentu mengenai suatu ilmu pengetahuan yang digunakan untuk petunjuk dalam penerapan prakteknya atau memberikan pelajaran.

¶) Buku tahunan

Yearbook atau buku tahunan merupakan terbitan yang berisi informasi dalam bentuk deskriptif, statistik, atau ikhtisar tentang kejadian yang telah terjadi dalam tahun sebelumnya baik yang bersifat umum atau khusus. Tapi kadang-kadang terbatas pada sebuah subjek tertentu saja.

#### ξ) Direktori

Direktori adalah kumpulan atau nama orang atau pejabat, nama lembaga, nama organisasi, yang dilengkapi dengan alamat, kode-kode, dan data-data lain yang penting disusun secara sistematis berdasarkan alfabetis dan menurut urutan kode-kode nomor.

#### ο) Ensiklopedi

Ensiklopedi merupakan suatu jenis koleksi yang berisi informasi tentang beberapa hal atau ilmu pengetahuan yang disusun secara sistematis berdasarkan abjad secara alfabetis yang menurut subjeknya. Ensiklopedi juga merupakan sumber informasi yang banyak dicari dan dipakai oleh orang-orang dari kalangan terpelajar, banyak ide, teori, prinsip, data peristiwa, atau berbagai bidang kajian terkumpul dalam jenis buku sumber ini.

#### ϒ) Kamus

Kamus adalah daftar kata-kata atau istilah-istilah yang dilengkapi dengan penjelasan-penjelasan tertentu atas kata-kata atau istilah-istilah yang dimuatnya. Atau juga sekumpulan kata yang disusun menurut abjad, disertai dengan artinya secara ringkas, kamus memberikan informasi tentang arti kata, asal kata, ejaan pengucapan, pembagaaian suku kata pemakaian kata. Secara umum kamus dapat digolongkan ke dalam dua golongan antara lain:

- a) Kamus bahasa : kamus yang berisi satu atau beberapa jenis bahasa berserta dengan artinya dalam bahasa lain.

- b) Kamus khusus: kamus yang berisi satu istilah yang lazimnya digunakan dalam suatu bidang pengetahuan

✓) Biografi

Biografi adalah jenis buku yang memuat informasi mengenai riwayat hidup seseorang.

^) Atlas dan peta

Atlas merupakan jenis koleksi referensi yang berupa gambar atau tulisan yang menunjukkan tentang tanah, laut, gunung, sungai, dan lain-lain. Sedangkan peta merupakan suatu kumpulan peta-peta yang di susun secara sistematis.

¶) Bibliografi

Bibliografi merupakan buku acuan yang berisi daftar buku atau bahan pustaka lainnya, yang disusun secara sistematis . bibliografi tidak menyajikan uraian subjek-subjek tertentu tetapi hanya menyajikan bahan-bahan pustaka tanpa menguraikan subjeknya masing-masing.

ˆ) Indeks dan abstrak

Indek adalah daftar kata atau istilah yang biasanya terdapat pada bagian akhir dari suatu buku yang disusun secara alfabetis, yang memberikan informasi mengenai halaman dimana terdapat masing-masing atau istilah-istilah yang terdaftar tersebut indeks juga biasanya disusun secara alfabetis menurut abjad atau nomor tertentu. Sedangkan abstrak adalah perluasan dari indeks yang berisi

ringkasan dari karya tulis atau artikel yang di indeks-kan biasabya terbatas pada subjek tertentu.

#### ١١) Sumber Statistik

Statistik adalah fakta dalam bentuk angka-angka. Ukuran kuantitatif sebagai satuan yang dapat diukur dan diperbandingkan secara jelas dapat ditemukan di semua bidang ilmu pengetahuan. Banyak terbitan luar negeri mengenai statistik, namun yang menyangkut Indonesia masih terbatas. Selama ini terbitan statistik untuk Indonesia didominasi terbitan Biro Pusat Statistik.

#### ١٢) Prosiding

Prosiding mirip dengan jurnal, juga merupakan tempat dipublikasinya hasil penelitian

#### ١٣) Terbitan pemerintah

Setiap penerbitan yang dicetak atas biaya pemerintah, atau diterbitkan oleh badan-badan pemerintah, yang pada umumnya berisi hal-hal yang berkaitan dengan masalah pemerintah.

#### ١٤) Katalog

Katalog adalah daftar yang berisi informasi tentang bahan pustaka yang terdapat pada perpustakaan

### ٦. Penilaian bahan pustaka koleksi referensi

Seperti yang telah diuraikan oleh P.Sumardji (١٩٩٢:٥٨) bahwa, untuk dapat mencapai tujuan dan agar pelayanan referensi berfungsi dengan baik, antara lain perlu ditunjang dengan adanya koleksi referensi yang lengkap dan

berbobot atau bermutu ilmiah. Setiap bahan pustaka yang dimasukkan ke dalam koleksi referensi perlu dipilih dengan sebaik-baiknya dan dinilai dengan cermat. Penilaian dan pemilihan tersebut perlu memperhatikan faktor-faktor antara lain:

a. Otoritas Bahan Pustaka

Dalam hal ini perlu ditinjau, misalnya saja: apakah pengarang ataupun penyusunnya betul-betul ahli dalam bidang pengetahuan yang dicakup dalam bahan pustaka yang dikarang atau disusunnya, dan apakah sudah cukup berpengalaman dalam bidang keahliannya. Penerbit juga perlu dinilai, misalnya apakah sudah cukup berpengalaman dalam bidang penerbitan, dan apakah telah mempunyai nama baik dan sebagainya, karena hal-hal tersebut biasanya dapat menjamin mutu hasil terbitannya.

b. Ruang Lingkup

Ruang lingkup (*scope*) isi bahan pustaka perlu juga mendapat perhatian: sampai sejauh mana ruang lingkup yang dicakup dalam subyek-subyek yang disajikan, bagaimana batasannya, apa yang menjadi tujuan pengarang atau penyusun, dan apakah isinya betul-betul masih “*up to date*” dengan kebutuhan informasi masa kini.

c. Tujuan

Penerbitan bahan pustaka tersebut ditujukan atau diperuntukkan bagi pembaca yang bagaimana, misalnya untuk pembaca yang tingkat pendidikan dan bidang pengetahuan apa, golongan usia berapa, dan sebagainya. Oleh karena itu, suatu Unit Pelayanan Referensi di

perpustakaan perlu dijaga atau diperhatikan, agar koleksi referensinya tetap selalu terdiri dari bahan-bahan pustaka referensi yang baik dan betul-betul berbobot atau bermutu ilmiah. Secara umum para pemakai atau pengunjung perpustakaan adalah:

a) Pendidik

Mereka ini adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam dunia pendidikan seperti; dosen, guru, penatar, bahkan kyai dan sebagainya yang memerlukan informasi untuk diberikan kepada anak didiknya dan pengembangan pengetahuan dirinya sendiri.

b) Peneliti

Mereka ini adalah orang-orang yang berkecimpung dalam lapangan penelitian, pengamatan, dan percobaan yang biasanya banyak terjun di lapangan. Mereka sangat membutuhkan informasi untuk menunjang kegiatan penelitian mereka dengan menggunakan waktu yang relatif terbatas untuk menelusur literatur, sehingga dalam hal ini pula peran pelayanan referensi sangat diperlukan untuk memilihkan bahan literatur bagi mereka yang sesuai dengan bidangnya.

c) Mahasiswa

Mereka ini adalah orang-orang yang sedang melakukan studi atau menuntut ilmu pengetahuan di lembaga-lembaga

pendidikan, untuk pengembangan dan kemajuan studi mereka masing-masing.

d) Intelektual

Mereka adalah orang-orang yang sudah berilmu pengetahuan (para pakar) yang selalu berkecimpung dalam pengembangan dunia ilmu pengetahuan dan pendidikan di lembaga-lembaga pendidikan dan lingkungan manapun. Biasanya orang-orang tersebut terdiri dari para sastrawan, seniman, penulis dan lain sebagainya.

e) Umum

Mereka ini adalah kelompok orang-orang di luar mereka yang kerap sekali juga memanfaatkan jasa layanan perpustakaan, sehingga mereka pun banyak yang berminat memanfaatkan informasi yang tersaji dalam koleksi referensi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Menurut Silverman dalam Pendit (2003:163) , metodologi penelitian adalah keseluruhan dari cara penelitian yang didasarkan pada pendekatan tertentu, sementara metode penelitian lebih merupakan teknik-teknik yang dilakukan dalam suatu penelitian. Maka, untuk mendapatkan karya ilmiah dan runtut, sistematis dan benar digunakan metode tertentu. Agar penelitian ini sistematis dan dapat dipertanggung jawabkan keberadaanya, maka akan diuraikan antara lain mengenai tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

#### ***A. Jenis penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan wawancara dan observasi untuk mendeskripsikan data yang penulis peroleh dari informan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terperinci tentang bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Menurut Sumanto (1990:48) penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status subyek penelitian saat ini. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.



Menurut Sugiono (2009:9), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah.

## ***B. Waktu dan Tempat Penelitian***

### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan dari tanggal 14 Oktober 2014 sampai dengan tanggal 14 November 2014.

### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Sulawesi Selatan.

## ***C. Sumber Data***

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan dari para informan, selebihnya adalah tambahan, seperti dokumen dan lainnya. Dengan demikian sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan sebagai sumber utama, sedangkan sumber data tertulis dan catatan tertulis adalah sumber data tambahan. Adapun jenis-jenis sumber data, yaitu:

1. Data primer, merupakan data yang di peroleh dari informan yaitu kepala perpustakaan, pustakawan bagian referensi, dan pustakawan yang ada dibagian layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa dokumen-dokumen atau laporan yang dapat mendukung pembahasan dalam kaitannya dengan penelitian ini.

**Tabel 1**

**Data pemustaka yang dijadikan informan dalam penelitian di Badan  
Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

<b>No.</b>	<b>Nama informan</b>	<b>Universitas</b>	<b>Jurusan</b>	<b>Tanggal wawancara</b>
1.	Asrullah	Muhammadiyah Makassar	Pendidikan Sosiologi	27 Oktober 2014
2.	Adnan Hidayat	Muhammadiyah Makassar	Pendidikan Seni Rupa	28 Oktober 2014
3.	Selfiani	Muhammadiyah Makassar	Bahasa dan Sastra Indonesia	28 Oktober 2014
4.	Anas			28 Oktober 2014
5.	Rahim	Muhammadiyah Makassar	Pendidikan Matematika	31 Oktober 2014
6.	Syahrul Sabri	Muhammadiyah Makassar	Pendidikan Seni Rupa	01 November 2014
7.	Saharuddin	Muhammadiyah Makassar	Pendidikan Sosiologi	03 November 2014
8.	Muhli	Muhammadiyah Makassar	Pendidikan Fisika	03 November 2014

*Sumber Data: pemustaka Badan Perpustakaan dan arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang dijadikan informan dalam penelitian*

***D. Teknik pengumpulan data***

Sekaitan dengan teknik pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan satu cara yaitu studi lapangan. Studi lapangan (*field research*) yaitu penelitian langsung yang dilakukan langsung terhadap objek yang diteliti dengan cara, yaitu observasi dan wawancara.

a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap objek (Hasnun, ٢٠٠٤:٢٤). Penelitian mengamati langsung fenomena yang ada di lapangan secara rinci. Kemudian akan diketahui beberapa fakta di lapangan dan didapat data yang nantinya akan dikumpulkan untuk dianalisis lebih lanjut.

b. Wawancara

Dalam memperoleh data, penulis melakukan cara dengan bertanya secara langsung terhadap responden melalui komunikasi tatap muka mengenai tentang berbagai hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Menurut Nazir (١٩٩٨ :٢٣٤) wawancara adalah proses pengumpulan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab langsung sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang disebut *interview guide* atau panduan wawancara. Sedangkan menurut Singarimbun (١٩٨٢:١٤٥) wawancara ( *interview*) merupakan pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden. Penulis menggunakan wawancara yang bersifat wawancara bebas

terpimpin yang mana pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan kepada informan sudah dipersiapkan secara lengkap dan cermat.

#### ***E. Instrumen Penelitian***

Menurut Arikunto (2002: 136), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaanya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah.

1. Pedoman observasi, adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dan mengamati secara langsung objek yang berkaitan dengan penelitian.

2. Wawancara

Kegiatan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana wawancara tersebut dilakukan terhadap informan yang dianggap mampu memberikan data tentang apa yang sedang diteliti. Alat yang digunakan adalah Handphone

#### ***F. Pengolahan Data dan Analisis Data***

Analisis data yang dianggap tepat dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan menggunakan fakta (menguraikan data) yang ada di lapangan, untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang dibahas dalam penelitian serta dikembangkan berdasarkan teori yang ada.

Setelah semua data terkumpul, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data. Yang dimaksud dengan pengolahan data pada penelitian ini adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penelitian studi lapangan (observasi dan wawancara) dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh dirinya sendiri atau orang lain.



## GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

## **. Sejarah Singkat Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Seorang tokoh pendiri di Makassar yaitu Y.E. Tatengkeng berhasil menyelamatkan buku-buku dari perpustakaan Negara Indonesia Timur. Pada saat itu bangsa Indonesia masih dalam suasana perang dalam mempertahankan Negara Kesatuan RI. Beliaulah yang memimpin Perpustakaan Negara yang pertama yaitu tahun 1945, jabatan lain yang dipegang adalah Kepala Kantor Kebudayaan yang berada di Makassar.

tahun . Pada saat itu perpustakaan negara berkedudukan di Benteng Ujung Pandang (Makassar) dengan nama **"Fort Rotterdam."**

Dalam Surat Keputusan tersebut diuraikan tugas di Perpustakaan Negara adalah sebagai berikut:

- a. Merupakan perpustakaan umum untuk seluruh wilayah Propinsi
- b. Membantu dan ikut serta memajukan Perpustakaan Rakyat setempat
- c. Memberikan dorongan

Perpustakaan merupakan petunjuk khusus bagi pemerintah provinsi setelah daerah bagiannya dalam hal ini peraturan-peraturan, keputusan-keputusan, pedoman-pedoman, pengumuman-pengumuman resmi dengan menyediakan:

- a. Lembaran Negara (LN)
- b. Tambahan Lembaran Negara (TLN)
- c. Berita Negara (BN)
- d. Tambahan Berita Negara (TBN)
- e. Lembaran Daerah (LD)
- f. Buku-buku dan Bacaan lain yang dibutuhkan dan rapat di dipergunakan oleh instansi-instansi dan kantor-kantor pemerintah.

Perpustakaan Negara berdiri langsung dibawah pimpinan Kepala Biro Perpustakaan pada tahun . Perpustakaan Negara dipindahkan kejalan Jenderal Sudirman nomor Ujung Pandang (Makassar) pada gedung baru yang dibangun atas bantuan Gubernur Sulawesi Selatan yaitu Bapak Andi Pangerang Pettarani yang terletak ditengah-tengah kantor wilayah Departemen Pendidikan dan kebudayaan Propinsi Sulawesi Selatan dengan luas m .

Dalam Perkembangan sesuai sejarah terbentuknya sehubungan dari perubahan organisasi Departemen Pendidikan dan kebudayaan Nomor : tahun , yang memuat struktur Organisasi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan mulai tingkat pusat sampai tingkat daerah. Dalam surat keputusan tersebut Perpustakaan Daerah Indonesia tidak diberi gambaran struktur secara jelas. Hanya merupakan unit-unit pelaksana dari Lembaga Perpustakaan yang berkedudukan di Jakarta.

Selanjutnya pemerintah dalam hal ini, Menteri pendidikan dan Kebudayaan untuk mengorganisasi struktur Departemen Pendidikan dan Kebudayaan seperti dikemukakan diatas yang dicetuskan dalam Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : / / .

Kedudukan Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan masih merupakan unit pelaksanaan dari pusat pembina perpustakaan (sebelumnya bernama lembaga perpustakaan) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan di Jakarta.

Meninjau kebudayaan ini, maka Pemerintah menaruh perhatian untuk lebih memanfaatkan kedudukan perpustakaan Negara yang lebih besar diseluruh pelosok tanah air. Akhirnya pada tanggal Juni Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dengan Surat Keputusan Nomor / / .

Perpustakaan Negara yang terbentuk pada tanggal Mei Nomor / /s perubahan dengan nama Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan yang diperkuat dengan Surat Keputusan Menteri pendidikan dan Kebudayaan tentang Aturan



Pelaksanaan Surat Keputusan tersebut yaitu pada tanggal,        Juni  
nomor        /        .

Berdasarkan Aturan Keputusan tersebut diatas berarti Perpustakaan Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan setelah mempunyai kedudukan dan status yang kuat, dalam pengembangan tugasnya, dalam rangka mencapai tujuan nasional. Pada tanggal        Agustus        Kantor Perpustakaan Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan Departemen Pendidikan Kebudayaan terletak di Jalan Sultan Alauddin Km.        Tala' Salapang Ujung Pandang dengan luas tanah        m luas ruangan        m yang terdiri dari beberapa ruangan dan berlantai dua.

Mengingat peran dan fungsi perpustakaan yang sangat penting untuk meningkatkan daya guna kepada seluruh lapisan masyarakat maka dengan Keputusan Presiden Nomor        tahun        tanggal        Maret        dibentuk Perpustakaan Nasional sebagai Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPNP) yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Presiden. Berdasarkan surat keputusan tersebut maka Perpustakaan Wilayah di Ibukota Provinsi yang merupakan suatu Organisasi di lingkungan Perpustakaan Nasional RI yang berada di Daerah dengan nama Perpustakaan Daerah.

Dengan adanya Keputusan Presiden Nomor        tahun        tanggal        Desember        Perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan berubah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan dengan instansinya naik peringkat yaitu dari Tipe B ke tipe A dan dari Eselon IA ke Eselon IIA.

Kemudian dengan terbitnya Undang-undang Nomor        tahun tentang Otonomi Daerah, dimana semua instansi yang berada di wilayah provinsi Sulawesi Selatan menjadi instansi SKKPD Provinsi Sulawesi Selatan, termasuk Perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan dan Instansi Arsip Nasional Perwakilan Sulawesi menjadi satu instusi badan. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor        Tahun        tanggal,        Januari        tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah yang mempunyai tugas dan bertanggungjawab langsung kepada Gubernur Propinsi Sulawesi Selatan.

Dari beberapa tahap pergantian nama perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan juga mengalami pergantian pimpinan. Mulai dari perpustakaan Negara menjadi Badan Arsip Perpustakaan Negara sampai menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu :

- |                          |       |   |   |
|--------------------------|-------|---|---|
| a. Y.E. Tatengkeng       | Mulai | — |   |
| b. P.A. Tiendaes         | Mulai | — |   |
| c. Muh. Syafei           | Mulai | — |   |
| d. Mustari Sari          | Mulai | — |   |
| e. Ny. Rumagit Lapien    | Mulai | - | ( |
| Periode)                 |       |   |   |
| f. Drs. Idris Kamah      | Mulai | — | ( |
| Periode)                 |       |   |   |
| g. Drs. Athaillah Baderi | Mulai | — |   |

h. H.M Legiyo, SH	Mulai	—
i. Drs. Zainal Abidin, M.Si	Mulai	—
j. Dra. Hj Nursina Ali, M.SI	Mulai	—
k. Drs. Ama Saing	Mulai	—
l. Drs. H. Agus Sumantri	Mulai	—
m. Drs. Taufiqurrahman, MM	Mulai	sampai sekarang

## **. Visi dan Misi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

### **a. Visi**

Adapun visi dari Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu “Terdepan dalam pembinaan dan pelayanan menuju Sulawesi Selatan cerdas dan berbudaya tertib arsip”.

### **b. Misi**

- ) Meningkatkan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan
- ) Meningkatkan dan menciptakan SDM yang profesional dalam bidang perpustakaan dan arsip.
- ) Meningkatkan pembangunan sarana, prasarana perpustakaan dan kearsipan
- ) Meningkatkan kerjasama di bidang perpustakaan dan kearsipan
- ) Meningkatkan layanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi informasi

- ) Membina, mengembangkan minat dan kebiasaan membaca masyarakat
- ) Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan, pembinaan dan pengawasan kearsipan dalam rangka tertib administrasi

**. Struktur organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Susunan Organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan terdiri dari:

**a. Kepala Badan**

- ) Melaksanakan pembinaan dalam Bidang Kearsipan dan Perpustakaan sesuai ketentuan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur
- ) Perumusan kebijakan teknis Kearsipan dan Perpustakaan
- ) Menyelenggarakan pembinaan Kearsipan dan Perpustakaan
- ) Menunjang penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bidang Arsip dan Perpustakaan
- ) Akuisisi pengolahan dan pelestarian Arsip Statis dan Perpustakaan
- ) Pembinaan tenaga fungsional Arsiparis dan Pustakawan, koordinator antar Lembaga dan Kabupaten/Kota dan antar sektor.

**b. Sekretaris Badan**

Dipimpin oleh seorang sekretaris yang tugasnya yaitu :

- ) Memberikan layanan teknis dan administrasi kepada semua Satuan Organisasi dalam Lingkungan Badan
- ) Membantu Kepala Badan dalam menyelenggarakan koordinasi integrasi dan sinkronisasi dalam organisasi
- ) Menyenggarakan administrasi perkantoran
- ) Menyenggarakan urusan program/perencanaan badan
- ) Menyenggarakan urusan kepegawaian
- ) Menyenggarakan urusan rumah tangga, perlengkapan, keprotokolan dan kehumasan.
- ) Menyenggarakan peningkatan sistem prosedur kerja dan ketatalaksanaan

Sekretaris badan terbagi dalam beberapa sub bagian yaitu:

- ) Sub Bagian Keuangan yang bertugas:
  - ) Melaksanakan kegiatan administrasi anggaran
  - ) Mempersiapkan laporan realisasi anggaran rutin dan pembangunan
  - ) Melaksanakan administrasi keuangan
- ) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian bertugas:
  - ) Melaksanakan administrasi
  - ) Melakukan atau mempersiapkan data kepegawaian
  - ) Mempersiapkan usul formasi pegawai
  - ) Mempersiapkan usul pengangkatan pegawai
  - ) Mempersiapkan usul kenaikan pangkat & mutasi pegawai

- ) Mempersiapkan informasi/bahan untuk formasi pegawai
- ) Mempersiapkan bahan-bahan untuk usul kenaikan pangkat
- ) Mempersiapkan bahan untuk mutasi kepegawaian
- ) Mempersiapkan bahan usul pemberhentian pegawai
- ) Mempersiapkan bahan untuk kenaikan gaji berkala

) Sub Bagian Program bertugas:

- a. Melaksanakan analisa
- b. Menyusun perencanaan dan program anggaran rutin serta anggaran pembangunan
- c. Melaksanakan evaluasi program
- d. Menyusun laporan program

c. Bidang Pengolahan Arsip In Aktif

Arsip In Aktif adalah Arsip yang nilai gunanya sudah menurun/jarang terpakai.

- ) Sub Bidang Pelayanan Arsip In Aktif
- ) Sub Bidang Penyimpanan Arsip dan Penataan Arsip In Aktif
- ) Sub Bidang pengolahan Arsip In Aktif
- ) Sub Bidang Akusisi Arsip In Aktif

d. Bidang Pengolahan Arsip Statis

Arsip Statis adalah arsip yang sudah tak terpakai yang disimpan badan arsip untuk penelitian.

- ) Sub Bidang Pelayanan dan Penerbitan Sumber Naskah Arsip
- ) Sub Bidang Pelestarian Arsip Statis

- ) Sub Bidang Pengolahan Arsip Statis
- ) Sub Bidang Penilaian dan Akusiasi Arsip Statis

e. Bidang Layanan Informasi

- ) Sub Bidang Pelayanan Informasi Perpustakaan
- ) Sub Bidang Otomasi Perpustakaan

f. Bidang Deposit Pengembangan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka

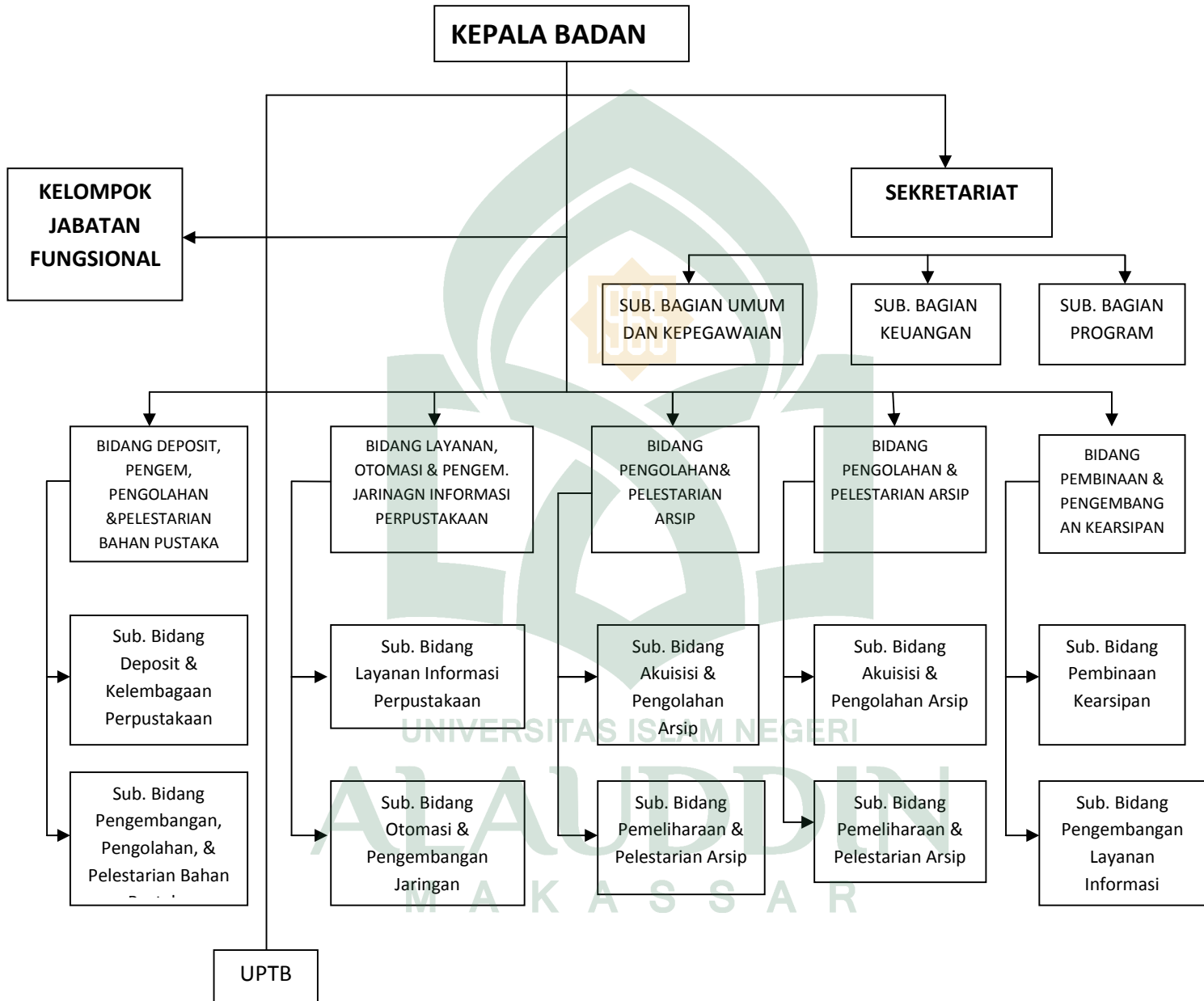
- ) Sub Bidang Deposit dan Kelembagaan
- ) Sub Bidang Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka.

g. Kelompok Jabatan Fungsional

- ) Fungsional Pustakawan
- ) Fungsional Arsiparis

## STRUKTUR ORGANISASI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

### DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN





**. Sumber daya manusia (SDM) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah  
Provinsi Sulawesi Selatan**

SDM di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan hingga bulan Oktober berjumlah orang dengan rincian latar pendidikan :

- a. orang Master (S )
- b. orang Sarjana (S )
- c. orang SLTA

**Tabel**

**Sumber Daya Manusia (SDM) Badan Perpustakaan dan Arsip  
Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bagian Referensi**

No.	Nama	Pendidikan terakhir	Jabatan
.	Muliati, S.Hum	Sarjana (S )	Pustakawan referensi
.	Nasli, SE	Sarjana (S )	Pustakawan referensi

*Sumber: Data Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan tahun*

**. Jumlah Koleksi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi  
Sulawesi Selatan Tahun**

Jumlah koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sampai saat ini adalah judul, eksamplar, dengan rincian :

### Tabel

#### Jumlah koleksi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

No.	Jenis koleksi	Judul	Eksamplar
.	Fiksi		
.	Referensi		
.	Non fiksi		
	Jumlah		

*Sumber: Data Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan tahun*

#### . Pelayanan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

##### a. Jam Layanan Badan Perpustakaan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

( ) Senin s.d Kamis dan Sabtu:

) Jam –

) Jam – Istirahat

) Jam –

( ) Jum'at:

) Jam –

) Jam – Istirahat

) Jam –

b. Jenis layanan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah

Provinsi Sulawesi Selatan yaitu:

- . Layanan Sirkulasi
- . Layanan Referensi
- . Layanan ruang baca
- . Layanan Locker

**. Sarana dan prasarana Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah**

**Provinsi Sulawesi Selatan**

Selain memerlukan gedung atau ruangan, penyelenggaraan perpustakaan sekolah memerlukan sejumlah sarana dan prasarana untuk pelayanan kepada pemustaka maupun untuk mempermudah pekerjaan pustakawan dalam mengelola perpustakaan tersebut.

Sarana dan prasarana merupakan indikator yang terpenting di dalam mensukseskan program-program yang di rencanakan oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

**Tabel**

**Sarana dan prasarana Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah**

**Provinsi Sulawesi Selatan**

No	Jenis barang	Jumlah	Keterangan
	Ac	unit	Baik
	Kursi	unit	Baik

	Meja baca	unit	Baik
	Rak buku	unit	Baik
	Meja sirkulasi	unit	Baik
	Lemari catalog	unit	Baik
	Lemari penitipan barang	unit	Baik
	Meja referensi	unit	Baik
	Kipas angin	unit	Baik
	CCTV	unit	Baik
	Komputer	unit	Baik
	Alat pemadam	unit	Baik
	JUMLAH	unit	Baik

*Sumber Data: Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*

### **. Koleksi referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai beberapa koleksi referensi yang dimanfaatkan oleh pengunjung dalam mencari informasi yang di butuhkan. Adapun

koleksi referensi yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Ensiklopedi
- b. Kamus
- c. Koleksi monograf daerah
- d. Terbitan pemerintah
- e. Koleksi biografi
- f. Peta dan atlas
- g. Koleksi titipan
- h. Koleksi universitas terbuka
- i. Majalah berjilid
- j. Lembaran negara

***B. Kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provins Sulawesi Selatan***

Salah satu kegiatan pokok yang dilakukan diperpustakaan, yang khusus melayangkan atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan. Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemustaka perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik adalah dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka. Pada pelayanan bagian referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menurut pengamatan penulis menilai kualitas layanan referensi kurang memuaskan. Kurang memuaskan artinya kebutuhan pemustaka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

akan informasi tidak terpenuhi dengan koleksi bahan referensi yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan terbatas. Sikap kurang ramah dari petugas serta sikap tidak membantu petugas referensi dalam melayani pemustaka referensi mengakibatkan pelayanan yang di berikan kurang maksimal atau tidak berkualitas. Berikut hasil wawancara dengan beberapa informan, peneliti mencoba menanyakan tentang bagaimana kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan:

**“pelayanannya kurang memuaskan atau kurang berkualitas karena para petugasnya sibuk sendiri dengan urusannya tanpa memperhatikan pengunjung yang datang, pelayanannya jauh dari kata memuaskan” (Rahim, Oktober )**

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Muhli ( November ). Dia mengatakan:

**“pelayanannya tidak ada petugasnya cuma nongkrong saja”**

Senada dengan pendapat Rahim dan Muhli. Asrullah, Syahrul Sabri dan Anas berpendapat bahwa:

**“Pelayanannya kurang memuaskan, karena petugasnya sibuk dengan urusannya sendiri tanpa memperhatikan pengunjung yang datang” (Syahrul Sabri, November )**

Berbeda dengan pendapat para informan di atas, ada tiga orang informan yakni Selfiani, Adnan Hidayat, dan Saharuddin mereka memberikan tanggapan yang berbeda. Mereka mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan cukup berkualitas atau cukup memuaskan. Seperti yang diungkapkan berikut ini:

**“pelayanannya cukup bagus, misalnya ketika kita bertanya tentang apakah kita bisa membaca buku dan membawanya keluar petugasnya menjelaskan dengan baik”(Selfiani, Oktober )**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan kurang berkualitas atau kurang memuaskan, karena para petugasnya sibuk sendiri dengan urusannya tanpa memperhatikan pemustaka yang datang.

***C. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan***

Persepsi merupakan pemaknaan terhadap objek tertentu dari penangkapan panca indera dan untuk penelitian ini objek yang dikaji adalah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tanggal Oktober sampai November di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis berusaha membahas hasil penelitian berdasarkan teknik observasi dan wawancara. Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berada di ruang referensi. Aspek-aspek yang digunakan untuk menguraikan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan meliputi, aspek bukti fisik, aspek kehandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan dan aspek empati.

. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti langsung pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat antara lain melalui lokasi perpustakaan, kebersihan ruang, penataan ruang baca dan koleksi, dan kenyamanan ruang serta fasilitas-fasilitas yang disediakan perpustakaan.

Melihat tanggapan dari para informan yang penulis sempat wawancarai dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dilihat dari:

- a. Lokasi perpustakaan merupakan salah satu faktor pendukung sehingga perpustakaan selalu ramai dikunjungi oleh masyarakat secara umum. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan berikut ini:

**“Lokasi Perpustakaan ini sudah startegis, karena berada di sekitar kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dan kampus LP I serta berada di pinggir jalan raya yang sangat mudah dijangkau”.**(Selfiani, Oktober)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Syahrul Sabri, Anas, Asrullah, Saharuddin, Muhli, Adnan Hidayat, dan Rahim mengatakan bahwa lokasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah strategis.

Dari pernyataan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa lokasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi



Selatan sudah strategis karena berada pinggir jalan raya dan dekat dengan kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dan LP I.

- b. Kebersihan ruang menjadikan pemustaka merasa nyaman berada di dalam perpustakaan untuk mencari koleksi yang dibutuhkan. Hal ini diungkapkan oleh beberapa informan berikut ini:

**“Kebersihan ruang referensi sejauh ini sudah bersih, bisa kita lihat samping kiri kanan tidak ada sampah berserakah mulai dari sampah kecil sampai sampah yang berukuran besar” (Selfiani, Oktober )**

Senada dengan pendapat Syahrul Sabri, Adnan Hidayat, Anas, Rahim, Saharuddin, Muhli dan Asrullah mengatakan hal yang sama yaitu kebersihan ruang referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah bersih.

Oleh karena itu, dari sekian persepsi pemustaka tentang kebersihan ruang referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang dikemukakan memiliki persepsi yang sama.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kebersihan ruang referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah bersih karena tidak ada sampah yang berserakah.

- c. Penataan ruang baca dan koleksi merupakan faktor pendukung sehingga perpustakaan selalu ramai dikunjungi oleh masyarakat secara umum untuk mencari dan mendapatkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang mereka perlukan. Dengan demikian pelayanan perpustakaan dapat

memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sebagaimana yang disampaikan pemustaka yang peneliti temui di perpustakaan yang bernama Selfiani ( Oktober ) mengatakan:

**“Penataan ruang baca dan koleksinya sudah bagus karena kita dengan jelas mengetahui mana yang membahas tentang kamus, tentang ensiklopedi agama, dan sebagainya tertata rapi”**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Syahrul Sabri ( November ). Dia mengatakan:

**“Penataan ruang bacanya sudah bagus karena dilengkapi rak buku kemudian penataan koleksinya sudah bagus dan rapi karena dilengkapi dengan petunjuk bahwa disitu ada buku tentang kamus, tentang koleksi biografi, peta dan atlas ”**

Senada dengan pendapat Selfiani dan Syahrul Sabri. Adnan Hidayat, Anas, Asrullah, Rahim, dan Saharuddin mengemukakan hal yang sama yaitu penataan ruang baca dan koleksinyan sudah bagus. Berbeda dengan pendapat para informan di atas ada salah satu informan yakni Muhli ( November ) berpendapat bahwa:

**“Penataan ruang bacanya kurang rapi karena kurang divariasikan, sedangkan penataan koleksinya sudah rapi”**

Oleh karena itu, dari sekian persepsi pemustaka tentang penataan ruang baca dan koleksi referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang disampaikan memiliki memiliki persepsi yang berbeda namun lebih banyak jawaban yang sama.

Dengan demikian, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa penataan ruang baca dan koleksinya sudah rapi. Hal ini menunjukkan

penataan ruang baca dan koleksi yang teratur yang telah dilakukan petugas referensi.

- d. Kenyamanan ruang baca, rasa nyaman di dalam ruang baca perlu diperhatikan manajemen perpustakaan. Rasa nyaman bagi pemustaka di dalam ruang baca akan berpengaruh pada motivasi pemustaka datang ke perpustakaan. Pemustaka yang merasa nyaman di ruang baca akan senang mengunjungi perpustakaan dan membaca lebih lama, sebaliknya bila suasana tidak nyaman yang dirasakan oleh pemustaka ketika berada di ruang baca maka akan berakibat pemustaka tidak betah berlama-lama di perpustakaan. Padahal tujuan pelayanan perpustakaan adalah banyak dikunjungi oleh pemustaka sehingga koleksi bahan pustaka dimanfaatkan secara maksimal. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan berikut ini:

**“Membaca di ruang referensi cukup nyaman, karena dilengkapi dengan fasilitas yang memadai”.**(Saharuddin, November )

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Syahrul Sabri, Selfiani, Adnan Hidayat, Asrullah, Anas, Rahim, dan Muhli mengemukakan bahwa membaca di ruang referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah cukup nyaman.

Dari pernyataan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa membaca di ruang referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan cukup nyaman, karena dilengkapi dengan fasilitas yang memadai misalnya penyejuk ruang (AC).

e. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana perpustakaan seperti meja, kursi, rak buku, AC, komputer dan sebagainya. Perpustakaan tidak akan berfungsi bila tidak ditunjang dengan fasilitas yang memadai. Dengan demikian fasilitas yang disediakan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat dikatakan sudah memadai untuk sebuah perpustakaan. Hal ini diungkapkan oleh beberapa informan sebagai berikut:

**“Fasilitas yang tersedia di ruang referensi adalah AC, rak buku, meja dan kursi”.**(Rahim, 1989, Oktober )

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Syahrul Sabri, Adnan Hidayat, Selfiani, Saharuddin, Asrullah, dan Muhli mengatakan bahwa fasilitas di ruang referensi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah AC, rak buku, meja dan kursi. Berbeda dengan pendapat para informan di atas ada salah satu informan yakni Anas ( Oktober ) berpendapat bahwa:

**“Fasilitas yang tersedia di ruang referensi masih kurang”.**

Oleh karena itu, dari sekian persepsi pemustaka tentang fasilitas yang tersedia di ruang referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang disampaikan memiliki persepsi yang berbeda namun lebih banyak persepsi yang sama. Fasilitas yang disediakan cukup memadai untuk sebuah perpustakaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan ditinjau dari dimensi bukti langsung

adalah cukup memuaskan. Bisa kita lihat dari segi lokasinya sudah strategis, ruagannya sudah bersih, penataan ruang baca dan koleksinya sudah bagus, kenyamanan dalam membaca dan fasilitasnya cukup memadai untuk sebuah perpustakaan.

. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat dari jumlah koleksi dan kemudahan dalam mencari koleksi.

- a. Jumlah koleksi referensi yang tersedia di sebuah perpustakaan menjadi sangat penting karena berbagai jenis informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka harus tersedia di perpustakaan. Ketersediaan bahan referensi di perpustakaan menjadikan layanan referensi berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, rata-rata informan menyatakan koleksi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan belum lengkap. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan berikut ini:

**“Koleksi referensi di Perpustakaan ini belum lengkap karena biasa kalau saya mencari buku yang saya inginkan biasa tidak ada. Koleksi yang biasa saya cari tentang kamus, koleksi tersebut belum ada yang terbaru (*up to date*)”. (Syahrul Sabri, November )**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Selfiani ( Oktober ). Dia mengatakan bahwa:

**"Koleksi referensi di Perpustakaan ini belum lengkap karena ilmu pengetahuan terus berkembang jadi harus tetap diadakan**

**penambahan koleksi baru. Koleksi yang biasa saya cari tentang ensiklopedi agama dan terbitan pemerintah, koleksi tersebut belum ada yang terbaru (*up to date*)”**

Senada dengan pendapat Syahrul Sabri dan Selfiani. Adnan Hidayat, Saharuddin dan Rahim mengatakan bahwa koleksi referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan belum lengkap. Berbeda dengan pendapat para informan di atas ada tiga informan yakni Anas, Asrullah dan Muhli yang memberikan tanggapan yang berbeda. Mereka mengatakan bahwa koleksi referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan cukup lengkap. Seperti diungkapkan berikut ini:

**“koleksi referensi di Perpustakaan ini cukup lengkap seperti kamus, ensiklopedi, terbitan pemerintah dan lain-lain. Koleksi yang biasa saya cari tentang peta dan atlas, koleksi tersebut belum ada yang terbaru (*up to date*)”. (Asrullah, Oktober )**

Dari pernyataan beberapa informan di atas disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelengkapan koleksi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagian besar menjawab belum lengkap. Menurut pengamatan penulis, kecenderungan informan yang menyatakan bahwa koleksi yang dimiliki Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan belum lengkap disebabkan karena ada beberapa koleksi referensi yang dicari oleh pemustaka tidak didapatkan. Selanjutnya dari pernyataan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap jenis koleksi referensi yang terbaru (*up to date*) adalah sebagian besar informan menjawab tidak

ada koleksi referensi yang terbaru. Menurut pengamatan penulis, koleksi referensi yang dimiliki oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan kebanyakan koleksi dari tahun sebelumnya.

- b. Kemudahan dalam mencari koleksi referensi dengan menerapkan sistem terbuka (*open access*) di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan para informan menyatakan masih kesulitan dalam mencari koleksi yang di butuhkan. Hal ini dikemukakan oleh beberapa informan berikut ini:

**“Dengan sistem terbuka yang diterapkan di Perpustakaan ini tidak memudahkan untuk menggunakan koleksi yang ada di ruang referensi”.**(Syahrul Sabri, November )

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Asrullah ( Oktober ). Dia mengatakan bahwa:

**“Dengan sistem terbuka yang di terapkan di Perpustakaan ini tidak membantu karena lebih menyulitkan untuk menggunakan koleksi yang ada di ruang referensi”.**

Senada dengan yang diungkapkan oleh Syahrul Sabri dan Asrullah. Anas, Adnan Hidayat, dan Rahim mengatakan bahwa dengan sistem terbuka yang di terapkan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan tidak memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi. Berbeda dengan pendapat para informan di atas ada tiga informan yakni Muhli, Selfiani dan Saharuddin yang memberikan tanggapan yang berbeda. Dia mengatakan bahwa:

**“Dengan sistem terbuka yang diterapkan di Perpustakaan ini agak memudahkan untuk menggunakan koleksi yang ada di ruang referensi”**(Muhli, Noverber )

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pelayanan *open access* sebagian besar informan menyatakan kurang memudahkan. Disebabkan pemustaka yang langsung mencari koleksi yang ada di rak buku tanpa dibantu oleh petugas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan ditinjau dari dimensi kehandalan adalah kurang memuaskan, disebabkan jumlah koleksinya belum lengkap dan kesulitan dalam mencari koleksi yang diinginkan.

#### . Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan keinginan dan tanggung jawab para pustakawan dalam memberikan pelayanan referensi untuk membantu pemustaka yang lagi membutuhkan bantuan. Dalam hal ini penulis melihatnya dari segi kesedianan pustakawan dalam membantu pemustaka yang membutuhkan bantuan dari pustakawan referensi. Bantuan pustakawan referensi kepada pemustaka dalam menemukan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkannya, perlu menjadi perhatian utama. Perlu penerapan prinsip perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan guna membangun citra pustakawan di mata masyarakat luas. Salah satu bentuk pelaksanaan prinsip tersebut adalah pustakawan harus berjiwa penolong kepada siapa saja yang mengunjungi perpustakaan, selalu membantu setiap pemustaka yang memerlukan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bantuan



tersebut dalam berbagai bentuk, seperti membantu mengenalkan koleksi bahan referensi yang dimiliki dan membantu bagaimana cara menggunakannya, misalnya koleksi ensiklopedi, indeks dan abstrak atau koleksi spesifik lainnya, maupun membantu dalam mencari dan menemukan informasi yang diperlukan oleh pemustaka. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan berikut ini:

**”Kalau masalah membantu selagi kita bertanya pasti petugas membantu, tetapi selama ini saya jarang bertanya karena saya bisa temukan buku apa yang saya inginkan. Kemudian informasi tentang letak dan jenis koleksi kebetulan saya tidak pernah bertanya kepada petugas karena saya sudah tahu dan sudah ada petunjuk-petunjuk yang disediakan”**(Adnan Hidayat, Oktober )

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Rahim ( Oktober ). Dia mengemukakan bahwa:

**“Kadang-kadang membantu kalau petugasnya tidak sibuk tetapi kalau petugasnya lagi sibuk kita kurang dilayani. Kalau informasi tentang letak dan jenis koleksi kebetulan saya tidak pernah bertanya karena masalah letak tersebut sudah ada petunjuk yang disediakan”**

Senada dengan pendapat yang diungkapkan oleh Adnan Hidayat dan Rahim.

Saharuddin ( November ) mengemukakan bahwa:

**“petugas referensi membantu, semisal ada buku koleksi yang susah kita temukan”.**

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh Adnan Hidayat, Rahim dan Saharuddin. Anas, Muhli, Selfiani, Syahrul Sabri dan Asrullah memberikan tanggapan yang berbeda. Dia mengatakan bahwa:

**“Tidak pernah membantu, ketika kita kesulitan mencari koleksi apa yang diinginkan karena mereka tidak pernah datang untuk mendekati kita atau menanyai kita, mereka sibuk di tempatnya masing-masing”**(Syahrul Sabri, November )

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan petugas referensi dalam membantu pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan tidak membantu, karena petugasnya sibuk sendiri dengan urusannya sendiri tanpa memperhatikan pemustaka yang datang.

Dengan demikian persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan ditinjau dari dimensi daya tanggap adalah tidak memuaskan. Disebabkan petugas referensi tidak membantu pemustaka yang lagi kesulitan dalam mencari koleksi.

. Jaminan (*Assurance*)

Dalam proses pelayanan diperlukan adanya jaminan untuk mencegah masalah atau hal yang tidak diinginkan terjadi dikemudian hari. Untuk dapat mengukur persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi ditinjau dari dimensi jaminan dapat dilihat melalui:

- a. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka amat diperlukan guna memenuhi kepuasan pengunjung dalam hal pelayanan referensi. Untuk mendapatkan pelayanan yang optimal yang dilakukan oleh petugas, maka petugas perlu belajar dan senantiasa meningkatkan keterampilan agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pengunjung. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai berikut:

**“Keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar bisa membantu pengunjung yang kesulitan. Petugas di Perpustakaan ini belum mempunyai keterampilan dalam memberikan pelayanan”. (Asrullah, Oktober )**

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Syahrul Sabri, Selfiani, Anas, Rahim dan Muhli. Mereka menyatakan bahwa keterampilan petugas sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan. Petugas di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan belum mempunyai keterampilan dalam memberikan pelayanan. Saharuddin juga mengungkapkan pendapat yang sama namun dia menambahkan bahwa petugas di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah mempunyai keterampilan. Seperti yang diungkapkan berikut ini:

**“Keterampilan petugas sangat dibutuhkan supaya bisa membantu kalau ada pembaca yang mencari referensi kemudian dia kesulitan. Petugas di Perpustakaan ini sudah mempunyai keterampilan karena rata-rata petugasnya melewati jenjang pendidikan”. (Saharuddin, November )**

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka tentang keterampilan petugas referensi sangat dibutuhkan, supaya bisa membantu pemustaka yang lagi kesulitan. Petugas referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan belum mempunyai keterampilan dalam memberikan pelayanan.

b. Sikap ramah dan sopan petugas

Pemustaka akan merasa aman, nyaman, dan tenang dalam pelayanan pemustaka apabila ditunjang dengan sambutan petugas yang

ramah dan sopan dalam melayani kebutuhan pemustaka. Keramahan dan kesopanan petugas merupakan salah satu jaminan dalam bidang pelayanan yang ditujukan kepada pemustaka jasa layanan referensi. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan berikut ini:

**“Sejauh yang saya alami, sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan”(Selfiani, Oktober )**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Adnan Hidayat ( Oktober ). Dia mengemukakan bahwa:

**”Selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan”**

Senada dengan pendapat Selfiani dan Adnan Hidayat. Anas, Saharuddin dan Muhli mengatakan bahwa Petugas referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Berbeda dengan pendapat para informan di atas. Syahrul Sabri, Rahim dan Asrullah mengatakan:

**“tidak ramah dan sopan karena mereka cuek sekali kalau kita berkunjung”(Rahim, Oktober )**

Dari pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pelayanan petugas yaitu sebagian besar mengatakan kurang ramah dan sopan. Tetapi ada juga yang menjawab pelayanannya sudah ramah dan sopan. Berdasarkan pernyataan beberapa informan tersebut diketahui bahwa petugas di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan kurang ramah dan sopan terhadap pemustaka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan ditinjau dari dimensi jaminan adalah tidak memuaskan. Disebabkan petugas referensi belum mempunyai keterampilan dalam melayani pemustaka dan kurang ramah dan sopan terhadap pemustaka.

. Empati (*Empathy*)

Untuk menciptakan situasi dan kondisi yang dinamis dalam proses pelayanan referensi. Diperlukan adanya hubungan komunikasi yang baik serta perhatian pribadi kepada pemustaka sehingga tercipta ikatan emosional antara pemustaka dan petugas yang bersangkutan. Dari dimensi empati penulis mengukurnya melalui cara pelayanan yang diberikan petugas kepada pemustaka referensi. Pelayanan yang baik dapat menjadikan perpustakaan ramai di kunjungi masyarakat secara umum. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan berikut ini:

**“Pelayanannya cukup bagus, misalnya ketika kita bertanya tentang apakah kita bisa membaca buku dan membawanya keluar petugasnya menjelaskannya dengan baik”**(Selfiani, Oktober )

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Saharuddin ( November ). Dia menyatakan:

**“Pelayannya cukup baik karena rata-rata full dalam bekerja semisal jam-jam istirahat dan akhir, buku-buku yang diatas meja dirapikan”**

Senada dengan pendapat Selfiani dan Saharuddin. Adnan Hidayat ( Oktober ) mengatakan:

### **“pelayanan cukup bagus”**

Berbeda dengan pendapat para informan di atas, ada lima informan yakni Syahrul Sabri, Asrullah, Rahim, Anas, dan Muhli memberikan tanggapan yang berbeda. Mereka mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan di Badan Arsip dan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan kurang memuaskan. Seperti yang diungkapkan berikut:

**“Sejauh ini saya tidak pernah mendapatkan pelayanan yang layak selayaknya pengunjung, karena kita ketahui harusnya petugas bersifat profesional melayani pengunjung dengan baik karena tugasnya seperti itu”**(Syahrul Sabri, November )

Dari pernyataan informan di atas maka dapat disimpulkan persepsi pemustaka terhadap pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu sebagian besar informan menjawab pelayanan referensi kurang baik. Tetapi ada juga informan yang menyatakan pelayanan referensi pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan cukup bagus. Berdasarkan data tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan referensi yang diberikan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan kurang memuaskan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan ditinjau dari dimensi empati adalah kurang memuaskan karena petugasnya sibuk dengan urusannya sendiri tanpa memperhatikan pengunjung yang datang.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengenai judul persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan kurang memuaskan. Kurang memuaskan artinya kebutuhan pemustaka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan akan informasi tidak terpenuhi dengan koleksi bahan referensi yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan terbatas atau jumlah koleksinya belum lengkap. Sikap kurang ramah dari petugas serta sikap tidak membantu petugas referensi dalam melayani pemustaka referensi mengakibatkan pelayanan yang di berikan kurang maksimal atau tidak berkualitas, serta kesulitan para pemustaka dalam menemukan koleksi yang diinginkan.
2. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi ditinjau dari indikator bukti fisik (*Tangible*) pada umumnya informan menyatakan cukup memuaskan, bisa kita lihat dari segi lokasinya sudah strategis,

ruangannya sudah bersih, penataan ruang baca dan koleksinya sudah bagus, kenyamanan dalam membaca, dan fasilitasnya cukup memadai untuk sebuah perpustakaan. Indikator kehandalan (*Reliability*) pada umumnya informan menyatakan kurang memuaskan disebabkan jumlah koleksinya belum lengkap dan kesulitan dalam mencari koleksi yang diinginkan, indikator daya tanggap (*Responsiveness*) pada umumnya informan menyatakan tidak memuaskan, disebabkan petugas referensi tidak membantu pemustaka yang lagi kesulitan dalam mencari koleksi, indikator jaminan (*Assurance*) pada umumnya informan menyatakan tidak memuaskan, disebabkan petugas referensi belum mempunyai keterampilan dalam melayani pemustaka dan kurang ramah dan sopan petugas terhadap pemustaka, dan indikator Empati (*Empathy*) pada umumnya informan menyatakan kurang memuaskan, karena petugasnya sibuk dengan urusannya sendiri tanpa memperhatikan pengunjung yang datang. Jadi kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan kurang memuaskan.

#### **B. Saran-saran**

Melihat kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menurut persepsi pemustaka, ada beberapa saran yang dari penulis sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan yaitu:



١. Diharapkan petugas perpustakaan lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa nyaman untuk mencari dan memanfaatkan informasi yang ada di perpustakaan
٢. Perpustakaan lebih meningkatkan lagi dalam segi penyediaan koleksi referensi serta dalam penataan koleksi agar memudahkan proses pencarian bagi pemustaka.
٣. Perlu diadakan kotak saran dan kritik di layanan referensi bagi pemustaka untuk pustakawan dan perpustakaan agar layanan referensi terus berkembang dan menjadi lebih baik dengan tujuan meningkatkan kepuasan pemustaka serta kualitas dari pustakawan.
- . Hendaknya pihak di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan memenuhi kebutuhan koleksi referensi yang sangat dibutuhkan para pemustaka

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Arikunto, Suharsimin. 2000. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmono. 2001. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia.
- Daryanto. 1980. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang: Bina Cipta.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Sigma Examedia Arkanlema.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Hasnun, Anwar. 2004. *Pedoman dan Petunjuk Praktis Karya Tulis*. Yogyakarta: Absolut.
- Jasmin. 2008. *Persepsi Siswa Terhadap Keefektifan Pembelajaran Bahasa Indonesia (Skripsi)*. Majena: Universitas Cokroamimoto Majene.
- Lasa HS. 1990. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- . 1998. *Kamus Istilah perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Lolytasari. ٢٠١٠. *Analisis Layanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat (Skripsi)*. Universitas Indonesia.

Martoatmojo, Karmidi. ١٩٩٨. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Univesitas Terbuka.

Mathar, Quraisy. ٢٠١١. *Hubungan Promosi Dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press.

———. ٢٠١٢. *Modul Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press.

Moenir HAS. ١٩٩٥. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, Lexy J. ٢٠٠٦. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Nazir. ١٩٨٨. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Noerhayati S. ١٩٨٧. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni.

Poerwadarminta. ٢٠٠٣. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Rahayuningsih, F. ٢٠٠٧. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahmat, Jalaluddin. ١٩٩١. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Republik Indonesia. ٢٠٠٧. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor ٤٣ Tahun ٢٠٠٧ Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Saleh, Abdul Rahman dan Badolahi Mustafa. ٢٠٠٩. *Bahan Rujukan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta:

Kanisius.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sumardji P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kansius.

Sutarno NS. 2000. *Tanggung Jawab Perpustakaan*. Jakarta: Panta Rei.

\_\_\_\_\_. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Thoha, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*.

Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Trimio, Soejono. 1997. *Reference Work dan Bibliography*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QDF, dan*

*Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.



**LAMPIRAN : I**

Samata, 22 Oktober 2021

Kepada

Yth. Pemustaka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Di Tala'salapang

Assalamualaikum wr.wb.

Saya mahasiswa dari Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar mengharapkan kesediaan Saudara(i) untuk menjawab beberapa pertanyaan peneliti dalam rangka melengkapi data penelitian saya yang berjudul Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Demikianlah atas partisipasinya, saya ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Satriani

Nim 22.01.01.006

## Lampiran 2

### PEDOMANAN WAWANCARA

Nama Informan : Asrullah  
Universitas : Muhammadiyah Makassar  
Jurusan : Pendidikan Sosiologi  
Tanggal/Bulan : 22 Oktober 2018

1. Menurut anda apakah lokasi badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan strategis?

Jawaban: **cukup strategis untuk mahasiswa yang berada di sekitar perpustakaan**

2. Menurut anda bagaimana kebersihan ruang referensi yang ada di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan?

Jawaban : **sudah bersih, karena saya tidak melihat sampah.**

3. Menurut anda bagaimana penataan ruang baca dan koleksi yang ada di bagian referensi ?

Jawaban : **Penataan ruang baca dan koleksinya sudah rapi**

4. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan, terutama di ruang koleksi referensi?

Jawaban : **Fasilitas yang disediakan AC, rak buku, meja, kursi**

5. Apakah anda nyaman membaca di ruang referensi?

Jawaban : **cukup nyaman, karena di dalam ruangan**

6. Menurut anda bagaimana kelengkapan koleksi referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah sudah lengkap?

Jawaban: **koleksi referensi cukup lengkap seperti kamus, ensiklopedi, terbitan pemerintah dan lain-lain.**

٧. Jenis koleksi apa yang biasa anda cari di ruang referensi? Apakah koleksi tersebut sudah ada terbitan terbaru (up to date)?

Jawaban: **Koleksi yang biasa saya cari tentang peta dan atlas, koleksi tersebut belum ada yang terbaru (up to date).**

٨. Badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan menggunakan sistem pelayanan terbuka, apakah ini memudahkan anda menggunakan koleksi referensi?

Jawaban: **Dengan sistem terbuka yang diterapkan tidak memudahkan untuk menggunakan koleksi yang ada di ruang referensi.**

٩. Menurut anda bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan di ruang referensi?

Jawaban: **pelayanannya kurang memuaskan, petugasnya sibuk dengan urusannya sendiri**

١٠. Apakah petugas/pustakawan membantu anda jika anda kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dibutuhkan?

Jawaban : **Tidak membantu sama sekali**

١١. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan referensi yang diberikan petugas/pustakawan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan berkualitas (bermutu)?

Jawaban: **Pelayanannya kurang memuaskan, karena petugasnya sibuk dengan urusannya sendiri. Pelayanannya belum bisa dikatakan berkualitas.**

١٢. Menurut anda apakah keterampilan petugas/pustakawan sangat dibutuhkan?

Jawaban: **keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar dapat membantu pemustaka yang lagi kesulitan.**

١٣. Menurut anda apakah petugas referensi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: **petugasnya cuek, sombong dan kurang ramah**



## PEDOMANAN WAWANCARA

Nama Informan : Selfiani  
Universitas : Muhammadiyah Makassar  
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia  
Tanggal/Bulan : 28 Oktober 2021

1. Menurut anda apakah lokasi badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan strategis?

Jawaban: **Lokasi Perpustakaan ini sudah strategis, karena berada disekitar kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dan kampus LPPI serta berada di pinggir jalan raya yang sangat mudah dijangkau.**

2. Menurut anda bagaimana kebersihan ruang referensi yang ada di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan?

Jawaban: **Kebersihan ruang referensinya sejauh ini sudah bersih, bisa kita lihat samping kiri kanan tidak ada sampah berserakah mulai dari sampah kecil sampai sampah yang berukuran besar.**

3. Menurut anda bagaimana penataan ruang baca dan koleksi yang ada di bagian referensi ?

Jawaban: **Penataan ruang baca dan koleksinya sudah bagus karena kita dengan jelas mengetahui mana yang membahas tentang kamus, tentang ensiklopedi agama, dan sebagainya, tertata dengan rapi.**

4. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan, terutama di ruang koleksi referensi?

Jawaban: **Fasilitas yang disediakan ada wifi, ada mushollah, toilet.**

5. Apakah anda nyaman membaca di ruang referensi?

Jawaban: **Sangat nyaman**

٦. Menurut anda bagaimana kelengkapan koleksi referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah sudah lengkap?

Jawaban: **koleksi referensi belum lengkap, karena ilmu pengetahuan terus berkembang jadi harus tetap diadakan penambahan koleksi baru.**

٧. Jenis koleksi apa yang biasa anda cari di ruang referensi? Apakah koleksi tersebut sudah ada terbitan terbaru (up to date)?

Jawaban: **koleksi yang biasa saya cari tentang ensiklopedi agama dan terbitan pemerintah, koleksi tersebut belum ada yang terbaru.**

٨. Badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan menggunakan sistem pelayanan terbuka, apakah ini memudahkan anda menggunakan koleksi referensi?

Jawaban: **dengan sistem terbuka yang diterapkan memudahkan karena kita bebas mencari koleksi yang ada di ruangan ini.**

٩. Menurut anda bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan di ruang referensi?

Jawaban: **Pelayanannya cukup bagus, misalnya ketika kita bertanya tentang apakah kita bisa membaca buku dan membawanya keluar petugasnya menjelaskannya dengan baik**

١٠. Apakah petugas/pustakawan membantu anda jika anda kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dibutuhkan?

Jawaban: **tidak membantu, karena biasa petugasnya sibuk dengan urusannya**

١١. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan referensi yang diberikan petugas/pustakawan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan berkualitas (bermutu)?

Jawaban: **Pelayanannya cukup bagus, misalnya ketika kita bertanya tentang apakah kita bisa membaca buku dan membawanya keluar petugasnya menjelaskannya dengan baik. Pelayanannya sudah bisa dikatakan berkualitas.**

١٢. Menurut anda apakah keterampilan petugas/pustakawan sangat dibutuhkan?

Jawaban: **keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar dapat membantu pemustaka yang lagi kesulitan.**

١٣. Menurut anda apakah petugas referensi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: **Petugas referensi, sejauh yang saya alami, sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan**

## PEDOMANAN WAWANCARA

Nama Informan : Adnan Hidayat  
Universitas : Muhammadiyah Makassar  
Jurusan : Pendidikan Seni Rupa  
Tanggal/Bulan : 28 Oktober 2018

1. Menurut anda apakah lokasi badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan strategis?

Jawaban: **Kalau menurut saya lokasinya sudah strategis, karena tempat lalu lalang kendaraan umum.**

2. Menurut anda bagaimana kebersihan ruang referensi yang ada di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan?

Jawaban: **sangat bersih, karena tidak ada sampah yang terlihat.**

3. Menurut anda bagaimana penataan ruang baca dan koleksi yang ada di bagian referensi ?

Jawaban: **sudah tertata dengan rapi, masing-masing ditempatnya, kamus ditempat kamus, koleksi-koleksi yang lain ditempatnya masing-masing, jadi kita tidak kesulitan dalam mencari buku yang diinginkan.**

4. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan, terutama di ruang koleksi referensi?

Jawaban: **Fasilitas yang disediakan AC, rak buku, meja, kursi**

5. Apakah anda nyaman membaca di ruang referensi?

Jawaban: **cukup nyaman, karena tidak panas**

6. Menurut anda bagaimana kelengkapan koleksi referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah sudah lengkap?

Jawaban: **menurut saya pribadi koleksinya belum lengkap karena masih ada buku yang belum saya dapatkan.**

٧. Jenis koleksi apa yang biasa anda cari di ruang referensi? Apakah koleksi tersebut sudah ada terbitan terbaru (up to date)?

Jawaban: **ensiklopedi tentang binatang, karena saya sebagai mahasiswa seni rupa biasa kalau saya melukis binatang, harus tahu binatang apa yang saya lukis. Belum ada terbitan terbarunya (up to date)**

٨. Badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan menggunakan sistem pelayanan terbuka, apakah ini memudahkan anda menggunakan koleksi referensi?

Jawaban: **dengan sistem terbuka yang diterapkan tidak memudahkan karena kita sendiri yang mencari koleksi tanpa dibantu oleh petugas.**

٩. Menurut anda bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan di ruang referensi?

Jawaban: **Pelayanannya cukup bagus**

١٠. Apakah petugas/pustakawan membantu anda jika anda kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dibutuhkan?

Jawaban: **tidak membantu, karena biasa petugasnya sibuk dengan urusannya**

١١. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan referensi yang diberikan petugas/pustakawan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan berkualitas (bermutu)?

Jawaban: **Pelayanannya cukup bagus. Pelayanannya sudah bisa dikatakan berkualitas.**

١٢. Menurut anda apakah keterampilan petugas/pustakawan sangat dibutuhkan?

Jawaban: **keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar dapat membantu pemustaka yang lagi kesulitan.**

13. Menurut anda apakah petugas referensi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: **Petugas referensi selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan**



## PEDOMANAN WAWANCARA

Nama Informan : Anas  
Pekerjaan : Guru SMK Gunung Sari  
Tanggal/Bulan : 28 Oktober 2018

1. Menurut anda apakah lokasi badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan strategis?

Jawaban: **strategis, karena dekat dengan perbatasan Gowa Makassar, kemudian dekat dengan kampus.**

2. Menurut anda bagaimana kebersihan ruang referensi yang ada di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan?

Jawaban: **sudah bersih, karena tidak ada sampah yang berserakah**

3. Menurut anda bagaimana penataan ruang baca dan koleksi yang ada di bagian referensi ?

Jawaban: **yang saya liat sudah bagus, gampang untuk mencari buku yang diinginkan**

4. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan, terutama di ruang koleksi referensi?

Jawaban : **Fasilitas yang tersedia di ruang referensi masih kurang**

5. Apakah anda nyaman membaca di ruang referensi?

Jawaban: **cukup nyaman dalam membaca**

6. Menurut anda bagaimana kelengkapan koleksi referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah sudah lengkap?

Jawaban: **kayaknya lengkap, karena saya sering mencari referensi di sini , kebanyakan saya dapat.**

7. Jenis koleksi apa yang biasa anda cari di ruang referensi? Apakah koleksi tersebut sudah ada terbitan terbaru (up to date)?

Jawaban: **buku-buku pelajaran seperti peta dan atlas. Belum ada terbitan terbarunya (up to date)**

- ⁸. Badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan menggunakan sistem pelayanan terbuka, apakah ini memudahkan anda menggunakan koleksi referensi?

Jawaban : **dengan sistem terbuka yang diterapkan tidak membantu**

- ⁹. Menurut anda bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan di ruang referensi?

Jawaban : **Pelayanannya kurang bagus**

- ¹⁰. Apakah petugas/pustakawan membantu anda jika anda kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dibutuhkan?

Jawaban: **tidak membantu, karena saya dapat menemukan sendiri koleksi yang saya inginkan tanpa bertanya kepada petugas.**

- ¹¹. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan referensi yang diberikan petugas/pustakawan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan berkualitas (bermutu)?

Jawaban: **Pelayanannya kurang bagus. Pelayananya belum bisa dikatakan berkualitas.**

- ¹². Menurut anda apakah keterampilan petugas/pustakawan sangat dibutuhkan?

Jawaban: **keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar dapat membantu pemustaka yang lagi kesulitan.**

- ¹³. Menurut anda apakah petugas referensi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: **Petugas referensi selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan**



## PEDOMANAN WAWANCARA

Nama Informan : Rahim  
Universitas : Muhammadiyah Makassar  
Jurusan : Pendidikan Matematika  
Tanggal/Bulan : 31 Oktober 2018

1. Menurut anda apakah lokasi badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan strategis?

Jawaban: **sudah bisa dikatakan strategis, karena lokasinya dekat dengan kampus Unismuh dan kampus LPPI**

2. Menurut anda bagaimana kebersihan ruang referensi yang ada di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan?

Jawaban: **sudah bersih, karena bisa kita lihat disekitar tidak ada sampah yang berserakah baik sampah berukuran kecil sampai yang berukuran besar.**

3. Menurut anda bagaimana penataan ruang baca dan koleksi yang ada di bagian referensi ?

Jawaban : **Penataan ruang baca sudah rapi, terus kalau penataan koleksinya sudah bagus karena sudah ada petunjuk nama-nama koleksi yang kita ingin cari.**

4. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan, terutama di ruang koleksi referensi?

Jawaban: **Fasilitas yang tersedia di ruang referensi adalah AC, rak buku, meja dan kursi**

5. Apakah anda nyaman membaca di ruang referensi?

Jawaban: **cukup nyaman, karena tidak panas dan tidak ribut**

6. Menurut anda bagaimana kelengkapan koleksi referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah sudah lengkap?

Jawaban: **belum lengkap koleksinya, misalnya kalau saya mencari koleksi banyak yang tidak ada .**

7. Jenis koleksi apa yang biasa anda cari di ruang referensi? Apakah koleksi tersebut sudah ada terbitan terbaru (up to date)?

Jawaban: **Koleksi yang biasa saya cari tentang kamus dan ensiklopedi, koleksi tersebut belum ada yang terbaru (up to date).**

8. Badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan menggunakan sistem pelayanan terbuka, apakah ini memudahkan anda menggunakan koleksi referensi?

Jawaban: **Dengan sistem terbuka yang diterapkan tidak memudahkan untuk menggunakan koleksi.**

9. Menurut anda bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan di ruang referensi?

Jawaban: **pelayanannya kurang memuaskan, petugasnya sibuk dengan urusannya sendiri**

10. Apakah petugas/pustakawan membantu anda jika anda kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dibutuhkan?

Jawaban: **Kadang-kadang membantu kalau petugasnya tidak sibuk tetapi kalau petugasnya lagi sibuk kita kurang dilayani. Kalau informasi tentang letak dan jenis koleksi kebetulan saya tidak pernah bertanya karena masalah letak tersebut sudah ada petunjuk yang disediakan**

11. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan referensi yang diberikan petugas/pustakawan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan berkualitas (bermutu)?

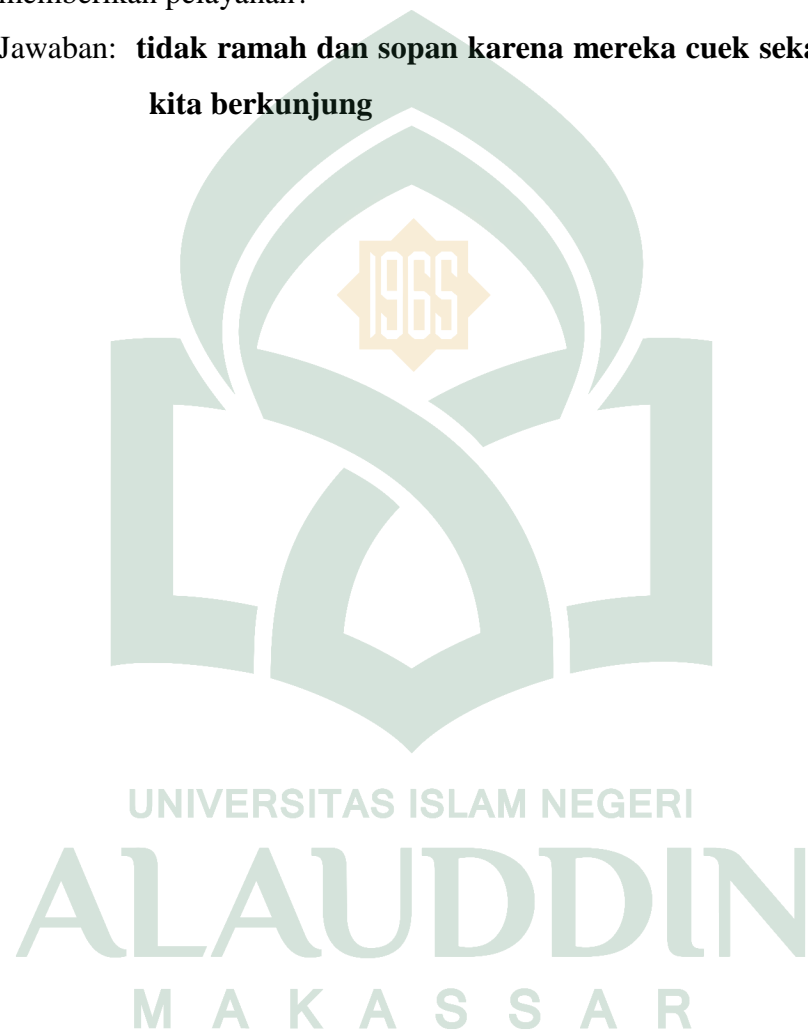
Jawaban: **pelayanannya kurang memuaskan atau kurang berkualitas karena para petugasnya sibuk sendiri dengan urusannya tanpa memperhatikan pengunjung yang datang, pelayananya jauh dari kata memuaskan**

١٢. Menurut anda apakah keterampilan petugas/pustakawan sangat dibutuhkan?

Jawaban: **keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar dapat membantu pemustaka yang lagi kesulitan.**

١٣. Menurut anda apakah petugas referensi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: **tidak ramah dan sopan karena mereka cuek sekali kalau kita berkunjung**



## PEDOMANAN WAWANCARA

Nama Informan : Syahrul Sabri  
Universitas : Muhammadiyah Makassar  
Jurusan : Pendidikan Seni Rupa  
Tanggal/Bulan : 01 November 2014

1. Menurut anda apakah lokasi badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan strategis?

Jawaban: **sangat strategis karena berada di depan kampus Unismu dan LPPI, kemudian berada dipinggir jalan raya.**

2. Menurut anda bagaimana kebersihan ruang referensi yang ada di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan?

Jawaban: **sudah bersih, karena saya tidak melihat sampah.**

3. Menurut anda bagaimana penataan ruang baca dan koleksi yang ada di bagian referensi ?

Jawaban: **Penataan ruang bacanya sudah bagus karena dilengkapi rak buku kemudian penataan koleksinya sudah bagus dan rapi karena dilengkapi dengan petunjuk bahwa disitu ada buku tentang kamus, tentang koleksi biografi, peta dan atlas.**

4. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan, terutama di ruang koleksi referensi?

Jawaban: **Fasilitas yang disediakan AC, rak buku, meja, kursi**

5. Apakah anda nyaman membaca di ruang referensi?

Jawaban: **cukup nyaman, karena ruang bacanya dilengkapi dengan AC**

6. Menurut anda bagaimana kelengkapan koleksi referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah sudah lengkap?

Jawaban: **Koleksi referensi belum lengkap karena biasa kalau saya mencari buku yang saya inginkan biasa tidak ada.**

7. Jenis koleksi apa yang biasa anda cari di ruang referensi? Apakah koleksi tersebut sudah ada terbitan terbaru (up to date)?

Jawaban: **Koleksi yang biasa saya cari tentang kamus, koleksi tersebut belum ada yang terbaru (*up to date*)**

8. Badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan menggunakan sistem pelayanan terbuka, apakah ini memudahkan anda menggunakan koleksi referensi?

Jawaban: **Dengan sistem terbuka yang diterapkan tidak memudahkan untuk menggunakan koleksi yang ada di ruang referensi.**

9. Menurut anda bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan di ruang referensi?

Jawaban: **Sejauh ini saya tidak pernah mendapatkan pelayanan yang layak selayaknya pengunjung, karena kita ketahui harusnya petugas bersifat profesional melayani pengunjung dengan baik karena tugasnya seperti itu**

10. Apakah petugas/pustakawan membantu anda jika anda kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dibutuhkan?

Jawaban: **Tidak pernah membantu, ketika kita kesulitan mencari koleksi apa yang diinginkan karena mereka tidak pernah datang untuk mendekati kita atau menanyai kita, mereka sibuk di tempatnya masing-masing**

11. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan referensi yang diberikan petugas/pustakawan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan berkualitas (bermutu)?

Jawaban: **Pelayanannya kurang memuaskan, karena petugasnya sibuk dengan urusannya sendiri tanpa memperhatikan**

**pengunjung yang datang. Pelayanannya belum bisa dikatakan berkualitas.**

١٢. Menurut anda apakah keterampilan petugas/pustakawan sangat dibutuhkan?

Jawaban: **keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar dapat membantu pemustaka yang lagi kesulitan.**

١٣. Menurut anda apakah petugas referensi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: **Kurang sopan. Kalau masalah ramah saya tidak tahu karena mereka cuek-cuek dalam memberikan pelayanan.**



## PEDOMANAN WAWANCARA

Nama Informan : Saharuddin  
Universitas : Muhammadiyah Makassar  
Jurusan : Pendidikan Sosiologi  
Tanggal/Bulan : 02 November 2018

1. Menurut anda apakah lokasi badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan strategis?

Jawaban: **Strategis, kalau dilihat dari situasi dan kondisi, berdekatan dengan kampus Unismuh, LPPI, Stikper Gunung Sari, dan berada di perbatasan Gowa Makassar.**

2. Menurut anda bagaimana kebersihan ruang referensi yang ada di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan?

Jawaban: **sudah bersih, karena ada petugas yang ditugaskan untuk membersihkan**

3. Menurut anda bagaimana penataan ruang baca dan koleksi yang ada di bagian referensi ?

Jawaban: **Penataan ruang baca dan koleksinya sudah rapi**

4. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan, terutama di ruang koleksi referensi?

Jawaban: **Fasilitas yang tersedia adalah AC, rak buku, meja dan kursi**

5. Apakah anda nyaman membaca di ruang referensi?

Jawaban: **nyaman, dengan kondisi seperti ini dan fasilitas yang memadai**

6. Menurut anda bagaimana kelengkapan koleksi referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah sudah lengkap?

Jawaban: **koleksinya belum lengkap, karena ada beberapa koleksi yang tidak ada**

٧. Jenis koleksi apa yang biasa anda cari di ruang referensi? Apakah koleksi tersebut sudah ada terbitan terbaru (up to date)?

Jawaban: **Koleksi yang biasa saya cari tentang kamus dan arsip-arsip negara, koleksi tersebut belum ada yang terbaru (up to date).**

٨. Badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan menggunakan sistem pelayanan terbuka, apakah ini memudahkan anda menggunakan koleksi referensi?

Jawaban: **Dengan sistem terbuka yang diterapkan agak memudahkan pengunjung**

٩. Menurut anda bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan di ruang referensi?

Jawaban: **Pelayannya cukup baik karena rata-rata full dalam bekerja semisal jam-jam istirahat dan akhir, buku-buku yang diatas meja dirapikan**

١٠. Apakah petugas/pustakawan membantu anda jika anda kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dibutuhkan?

Jawaban: **petugas referensi membantu, semisal ada buku koleksi yang susah kita temukan**

١١. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan referensi yang diberikan petugas/pustakawan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan berkualitas (bermutu)?

Jawaban: **pelayanannya yang diberikan cukup bagus**

١٢. Menurut anda apakah keterampilan petugas/pustakawan sangat dibutuhkan?

Jawaban: **keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar dapat membantu pemustaka yang lagi kesulitan.**



١٣. Menurut anda apakah petugas referensi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: **sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.**



## PEDOMANAN WAWANCARA

Nama Informan : Muhli  
Universitas : Muhammadiyah Makassar  
Jurusan : Pendidikan Fisika  
Tanggal/Bulan : 02 November 2018

1. Menurut anda apakah lokasi badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan strategis?

Jawaban: **strategis, karena berada diantara kabupaten dan kota Gowa dan Makassar.**

2. Menurut anda bagaimana kebersihan ruang referensi yang ada di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan?

Jawaban: **sudah bersih**

3. Menurut anda bagaimana penataan ruang baca dan koleksi yang ada di bagian referensi ?

Jawaban: **Penataan ruang bacanya kurang rapi karena kurang divariasikan, sedangkan penataan koleksinya sudah rapi**

4. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan, terutama di ruang koleksi referensi?

Jawaban: **Fasilitas yang tersedia adalah AC, rak buku, meja dan kursi**

5. Apakah anda nyaman membaca di ruang referensi?

Jawaban: **cukup nyaman, karena tidak panas**

6. Menurut anda bagaimana kelengkapan koleksi referensi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah sudah lengkap?

Jawaban: **koleksinya cukup lengkap untuk koleksi lama**

7. Jenis koleksi apa yang biasa anda cari di ruang referensi? Apakah koleksi tersebut sudah ada terbitan terbaru (up to date)?

Jawaban: **Koleksi yang biasa saya cari tentang biografi, sejarah dan ensiklopedi, koleksi tersebut belum ada yang terbaru (up to date).**

- ⁸. Badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan menggunakan sistem pelayanan terbuka, apakah ini memudahkan anda menggunakan koleksi referensi?

Jawaban: **Dengan sistem terbuka yang diterapkan agak memudahkan untuk menggunakan koleksi yang ada di ruang referensi**

- ⁹. Menurut anda bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan di ruang referensi?

Jawaban: **Pelayannya tidak ada**

- ¹⁰. Apakah petugas/pustakawan membantu anda jika anda kesulitan dalam mencari koleksi referensi yang dibutuhkan?

Jawaban: **petugas referensi tidak membantu, semisal ada buku koleksi yang susah kita temukan**

- ¹¹. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan referensi yang diberikan petugas/pustakawan di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan? Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan berkualitas (bermutu)?

Jawaban: **pelayanannya yang tidak ada petugasnya cuma nongkrong aja**

- ¹². Menurut anda apakah keterampilan petugas/pustakawan sangat dibutuhkan?

Jawaban: **keterampilan petugas sangat dibutuhkan agar dapat membantu pemustaka yang lagi kesulitan.**

- ¹³. Menurut anda apakah petugas referensi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: **petugasnya kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.**

## Lampiran ۳









## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Satriani lahir di Tangru Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 19 Mei 1990. Penulis adalah anak kedua dari delapan bersaudara yang merupakan buah kasih sayang dari pasangan suami istri Desi dan Mince, sekarang orang tua penulis menetap dimana penulis dilahirkan dan dibesarkan.

Penulis menempuh pendidikan formal pertama pada tahun 1997 di SD Negeri 11 Tangru Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan daerah penulis dibesarkan, di sekolah tersebut penulis menimba ilmu selama 6 tahun dan selesai pada tahun 2003. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Baraka selama 3 tahun. Pada tahun 2006 penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 1 Baraka dan selesai pada tahun 2009.

Setelah penulis menyelesaikan sekolah di SMA Negeri 1 Baraka penulis memutuskan untuk bekerja di Mall Panakukang Makassar selama 1 bulan. Pada tahun 2010 penulis memutuskan untuk melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi yang ada di kota Makassar yang memang menjadi keinginan penulis sendiri yakni UIN Alauddin Makassar. Penulis mengambil Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora dan selesai pada tahun 2014, dengan judul karya tulis ilmiah (skripsi):

**“Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”**

Penulis sangat bersyukur telah diberikan kesempatan menimba ilmu pada perguruan tinggi tersebut sebagai bekal penulis dalam mengarungi kehidupan di masa yang akan datang. Penulis berharap apa yang di dapatnya berupa ilmu pengetahuan dapat penulis amalkan di dunia dan mendapat balasan Rahmat dari Allah SWT di kemudian hari, serta dapat membahagiakan orang tua yang selalu mendo'akan dan memberikan segala dukungan yang tiada hentinya.

